

Rapport efter kvalitetsgranskning

Utbildning: Account manager
Utbildningsanordnare: TUC Sweden AB
Studieort: Linköping

Bakgrund

Myndigheten för yrkeshögskolan har genomfört en fördjupad kvalitetsgranskning av utbildningen Account manager.

Kvalitetsgranskningens främsta syfte är att bidra till utveckling och hög kvalitet genom att hitta områden där utbildningsanordnaren kan förbättra utbildningen. Granskningen syftar också till att lyfta fram goda exempel som bidrar till utbildningens kvalitet.

De bedömningskriterier som vi utgår från när vi gör granskningen finns beskrivna i dokumentet "Kvalitetskriterier för yrkeshögskolan". Kvalitetskriterierna för yrkeshögskoleutbildningar utgår från de syften och mål som återfinns i regelverket, i förarbeten och i andra villkor som gäller för utbildningsformen. Kvalitetskriterierna beskriver "idealtillståndet" i de delar av utbildningsprocessen som styrs av regelverket. Utbildningsanordnaren har fått ta del av kvalitetskriterierna inför kvalitetsgranskningen.

I arbetet med kvalitetsgranskningen har vi använt följande underlag:

- dokument i Myndigheten för yrkeshögskolans diarium och andra databaser
- material som utbildningsanordnaren har sänt in
- svar från en enkät till de studerande
- svar från en enkät till LIA-handledare
- underlag från utredarnas intervjuer med olika parter i utbildningen.

Bedömning av utbildningens kvalitet

Här följer myndighetens bedömning av hur väl den uppfyller vart och ett av de tolv kvalitetskriterier som granskningen utgår från. I de fall myndigheten identifierat förbättringsområden eller goda exempel anges de för respektive kvalitetskriterium. För de förbättringsområden som vi bedömer är avgörande för att utbildningen ska uppfylla kvalitetskriteriet i hög grad använder vi begreppet **behöver**. För övriga förbättringsområden använder vi begreppet **bör**.

Postadress	Besöksadress	Telefon/Fax	Internet	Digitalt kundforum:
Box 145 721 05 VÄSTERÅS	Ingenjör Bååths gata 19 722 12 Västerås	010-209 01 00 (vx)	www.myh.se	forum.myh.se
	Frykholmsgatan 10 281 31 Hässleholm			

Ledningsgruppens sammansättning

Kriterium: Ledningsgruppens ledamöter har god kunskap om de kompetensbehov som finns inom yrkesområdet	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Ledningsgruppens ledamöter företräder det arbetsliv som berörs av utbildningen och har god kunskap om yrkesområdet och branschens utveckling. Arbetslivsrepresentanterna står tillsammans för en relevant efterfrågan på den aktuella kompetensen och har god kännedom om yrkesområdet och hur kompetensbehovet ser ut.

Arbetslivsanknytning

Kriterium: Ledningsgruppen säkerställer stark arbetslivsanknytning i utbildningens alla delar	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	--------------------------	----------------------

Ledningsgruppen har en övergripande kunskap om utbildningens innehåll och mål och tar i god omfattning emot LIA, men bidrar därutöver i ringa omfattning till att stärka arbetslivsanknytningen i utbildningen. De studerande känner i liten utsträckning till ledningsgruppens företag.

Förbättringsområde

- För att stärka arbetslivsanknytningen i utbildningen behöver utbildningsanordnaren se till att arbetslivet i ledningsgruppen i större utsträckning bidrar till utbildningen även utöver LIA. Detta för att skapa goda förutsättningar för de studerande att få en djupare förståelse för yrkesrollen och branschen, samt hur utbildningens innehåll och genomförande relaterar till dem.

Ledningsgruppens arbete

Kriterium: Ledningsgruppen arbetar effektivt och tar ansvar för utbildningens utveckling	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	--------------------------	----------------------

Ledningsgruppen har inte en effektiv arbetsprocess i och med att åtskilliga av ledamöterna deltar i låg utsträckning. De ledamöter som deltar har en övergripande bild av utbildningens upplägg och genomförande, och de bidrar med kunskap om branschen och yrkesrollen. Däremot har ledningsgruppen under det senaste året inte tagit del av det underlag som finns om utbildningens genomströmning och resultat.

Förbättringsområde

- För att skapa förutsättningar för ett fungerande arbete i ledningsgruppen behöver utbildningsanordnaren se till att ledningsgruppen består av representanter som kan delta i mötena.
- För att få underlag för ledningsgruppens analys av utbildningen behöver anordnaren se till att de uppföljningar som görs av genomströmning och resultat lyfts till diskussion i ledningsgruppen.

Ledningsgruppens roll i kvalitetsarbetet

Kriterium: Ledningsgruppen ser till att systematiskt kvalitetsarbete bedrivs	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	--------------------------	----------------------

Ledningsgruppen är insatta i utbildningens kvalitetsarbete. Det finns också en diskussion i ledningsgruppen om hur utbildningen ska bli bättre och metoder för att systematiskt följa upp om de studerande får relevanta jobb efter examen, men utbildningen saknar en tydlig målbild för vad ledningsgruppen kan förvänta sig vad gäller utbildningens resultat och effekt. En analys i ledningsgruppen om vilka målen för genomströmning bör vara blir särskilt viktigt då många av de examinerade uppger att de inte arbetar inom utbildningsområdet efter examen.

Förbättringsområde

- Utbildningsanordnaren behöver se till att ledningsgruppen sätter upp en målbild för hur de ska förbättra genomströmningen och de examinerades matchning gentemot ett rekryterande arbetsliv, för att därigenom få ett underlag för vad ledningsgruppen behöver arbeta med.

Organisation och resurser

Kriterium: Utbildningens organisation och resurser ger de studerande förutsättningar att nå utbildningens mål	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	-----------------------------

De studerande ges goda praktiska förutsättningar för att genomföra utbildningen genom den dagliga ledningen. Det finns en väl fungerande organisatorisk grund för utbildningen genom att utbildningsledaren har tillräckliga resurser och stöd. Utbildningens genomförande är väl planerat och utbildarna har det stöd de behöver för att kunna genomföra undervisningen på ett bra sätt.

Pedagogisk planering och genomförande

Kriterium: Utbildningens pedagogik ger de studerande förutsättningar att nå utbildningens mål	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	--------------------------	----------------------

Det finns ett fungerande arbetssätt där utbildarna lägger upp de enskilda kurserna utifrån kursplanerna och sina erfarenheter. Detta sker i samråd med utbildningsledaren och med ett pedagogiskt stöd från anordnaren. Samtidigt är närvaron låg på lektionerna, med ofta långt under hälften närvarande. Detta påverkar det pedagogiska upplägget negativt, då detta bygger på ett aktivt deltagande. Det finns också skillnader i hur mycket tid de studerande behöver lägga ned på olika kurser, och överlämningen mellan utbildarna på de olika kurserna bör stärkas.

Förbättringsområde

- Utbildningsanordnaren bör stärka strukturen för överlämning mellan olika utbildare för att säkerställa att kurserna hänger samman på ett bra sätt.
- Utbildningsanordnaren bör se över längden och kraven för de olika kurserna så att de inte är alltför olika till kraven som ställs på de studerande, och så att utbildningen motsvarar heltid.
- Utbildningsanordnaren behöver arbeta för att de studerande deltar i undervisningen i högre utsträckning, så att de tänkta pedagogiska upplägget som bygger på aktivt deltagande kan genomföras.

Undervisande personal

Kriterium: De personer som anlitas i utbildningen för undervisning eller handledning har rätt kompetens	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	-----------------------------

Den undervisande personalen är yrkesverksamma inom området och har genomgående god kännedom om det yrke som utbildningen förbereder för samt både ämnesmässig och pedagogisk kompetens.

Anordnaren tillhandahåller stöd för utbildande personal genom återkommande internutbildning inom pedagogik.

Samverkan med LIA-platserna

Kriterium: Utbildningsanordnaren har god samverkan med LIA-arbetsplatserna	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Anordnarens LIA-process fungerar väl. De studerande sätts in i LIA-processen tidigt och får ett relevant stöd. Det finns ett nätverk med LIA-företag, bland annat från ledningsgruppen, med kvalificerade och relevanta LIA-platser för de studerande. Det finns fungerande kontakt mellan utbildningsanordnaren, handledaren och den studerande under LIA.

LIA:s funktion i utbildningen

Kriterium: LIA är en väl fungerande del av utbildningen	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	-----------------------------

Utbildningens LIA-kurser är naturligt integrerade i utbildningen på ett sätt som leder mot utbildningens övergripande mål. Placeringen av LIA utgår från ledningsgruppens bedömning av vad som är lämpligt i förhållande till andra kurser för att de studerande ska ha rätt förkunskaper. De enskilda LIA-platserna kvalitetssäkras genom att utbildningsledaren godkänner dem, och de studerande menar att LIA är en väl fungerande del av utbildningen.

LIA-handledning

Kriterium: De personer som anlitas som LIA-handledare har rätt kompetens	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Anordnaren följer etablerade rutiner för att säkerställa att LIA-platsen erbjuder relevanta uppgifter och att handledaren har rätt kompetens och förutsättningar. Utbildningsledaren har också kontakt med handledare och studerande under LIA.

Kvalitetsarbete

Kriterium: Det finns ett väl fungerande system för kvalitetsarbete	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Utbildningsanordnaren bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete som genomförs och dokumenteras i återkommande faser. Utvärderingar analyseras och används som underlag för att vidta relevanta åtgärder. Det finns fungerande rutiner för återkoppling av utvärderingar och åtgärder till berörda parter. Dock behöver anordnaren se till att ledningsgruppen får ta del av utvärderingarna av utbildningens genomströmning och examensgrad, vilket framgår av identifierat förbättringsområde ovan.

Jämställdhets- och värdegrundsarbete

Kriterium: Utbildningsanordnaren har ett värdegrundsarbete som utgår från mångfald, likabehandling och jämställdhet mellan könen	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Utbildningsanordnaren bedriver ett aktivt värdegrundsarbete i utbildningen. Studerande och utbildare tar del av likabehandlingsplanen. Arbetet med likabehandling följs upp vid utvärderingar.

Utbildningen har en jämn fördelning mellan könen av studerande.

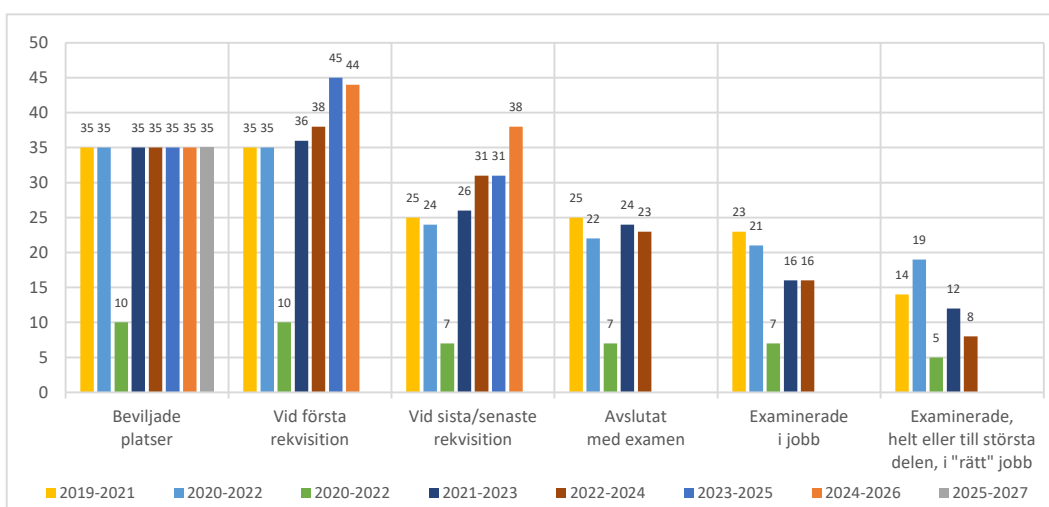
Om utbildningen och kvalitetsgranskningen

Fakta om utbildningen

Antal Yh-poäng	400
Studieform	Distans
Studietakt	100%

Utbildningens genomströmning och resultat

Diagrammet nedan visar utbildningens genomströmning och resultat, baserat på uppgifter som anordnaren skickat in till myndigheten.



Kompletterande information om underlag i kvalitetsgranskningen

Utredarna har per distans den 25 mars 2025 intervjuat:

Namn	Organisation	Kategori
Åsa Larsson	TUC	Utbildningsledare
Annette Liffner	TUC	Utbildningsanordnare, Kvalitets- och utvecklingsansvarig
Malin Svensson	TUC	Utbildningsanordnare, Kvalitetssamordnare
Fredrik Wahlbom	TUC	Utbildningsanordnare, Teamledare
Mats Nilsson		Utbildare
Johan Dahlberg	Vägledningskompetens	Skolväsendet
Oskar Ekelund	Ahlsell	Arbetsliv
Dennis Jalmarson	OEM Automatic	Arbetsliv
Mattias Liljenkvist	Releasy	Arbetsliv
Vid granskningen intervjuade vi studerande som startade den granskade utbildningen i augusti 2023, och även studeranderepresentanten för studerande som startade i augusti 2024. 10 studerande deltog, däribland studeranderepresentanten i ledningsgruppen.		
15 studerande (48%) som startade utbildningen 2023 och 8 studerande (21%) som startade utbildningen 2024 har besvarat myndighetens enkät.		
I samband med granskningen har 5 LIA-handledare besvarat myndighetens enkät.		