

NOKUTs tilsynsrapporter

# Fagskoleutdanning i kontorarbeid

Campus Kristiania - Ernst G. Mortensens Stiftelse v/NKS  
Nettstudier

Desember 2012



|                   |                                  |
|-------------------|----------------------------------|
| Utdanningssted:   | Nettbasert                       |
| Utdanningstilbud: | Fagskoleutdanning i kontorarbeid |
| Dato for vedtak:  | 3. desember 2012                 |
| Utdanningslengde: | Et halvt år (ett år på deltid)   |
| Sakkyndige:       | Reidar Næss og Jorunn Fragge     |
| Saksnummer:       | 12/131                           |

## Forord

Fagskoleutdanning er yrkesrettet utdanning som bygger på fullført videregående opplæring eller tilsvarende realkompetanse. Fagskoleutdanning har et omfang på minst et halvt år og maksimalt to år som heltidsutdanning. Betegnelsen fagskoleutdanning er beskyttet gjennom fagskoleloven. For å kunne bruke betegnelsen fagskoleutdanning, må utdanningstilbudet være godkjent av NOKUT. Vurderingsprosessen starter med at en tilbyder søker NOKUT om godkjenning av et utdanningstilbud. Søknaden blir først gjenstand for en innledende vurdering, for å avklare om forutsetningene er tilstede for videre behandling jevnfør NOKUTs «Retningslinjer for kvalitetssikring og godkjenning etter lov om fagskoleutdanning», kapittel 4. I den innledende vurderingen ser NOKUT blant annet på om styringsordning og reglement er tilpasset utdanningstilbudet og om tilbyder har et tilfredsstillende system for kvalitetssikring.

Søknader som tilfredsstillende forutsetningene for behandling blir videre vurdert av eksterne, uavhengige sakkyndige oppnevnt av NOKUT. De sakkyndige vurderer søknaden opp mot 17 likeverdige faglige kriterier nedfelt i NOKUTs retningslinjer, kapittel 7.

Til den sakkyndige vurderingen har NOKUT oppnevnt:

- Reidar Næss
- Jorunn Fragge

Når de sakkyndige har funnet at ett eller flere av de faglige kriteriene ikke er oppfylt på en tilfredsstillende måte, sendes den sakkyndige rapporten (kapittel 4 i denne rapporten) til tilbyder for kommentarer. Tilbyder kan da påpeke mangler eller misforståelser i de sakkyndiges innstilling. NOKUT tillater i tillegg mindre justeringer. De sakkyndige vurderer eventuelle tilbakemeldinger fra tilbyder, før NOKUT konkluderer og fatter endelig vedtak. I forbindelse med denne søknaden har tilbyder ikke kommet med et tilsvarende svar.

I denne rapporten er alle vurderingene som danner grunnlag for godkjenningen samlet. NOKUT har konkludert med at søknaden ikke tilfredsstillende alle kriterier for godkjenning av fagskoleutdanning. Det er mulig å søke NOKUT på nytt, men da forventes det at søker har forbedret utdanningskvaliteten i henhold til vurderingene gitt i denne rapporten (Må-punktene).

Oslo, 23. desember 2012



Terje Mørland  
direktør

Alle NOKUTs vurderinger er offentlige og denne samt tilsvarende tilsynsrapporter vil være elektronisk tilgjengelige på nettsidene våre [www.nokut.no/NOKUTs-publikasjoner](http://www.nokut.no/NOKUTs-publikasjoner)

## Innhold

|          |   |   |
|----------|---|---|
| <b>1</b> | <b>Informasjon om søkeren</b> .....                           | <b>1</b>                                |
| 1.1      | Informasjon om tilbyder og utdanningstilbudet .....           | 1                                       |
| <b>2</b> | <b>Informasjon om prosessen</b> .....                         | <b>2</b>                                |
| 2.1      | Innledende vurdering .....                                    | 2                                       |
| 2.2      | Sakkyndig vurdering.....                                      | 2                                       |
| 2.3      | Tilsvarsrunde .....   | 3                                       |
| 2.4      | Vedtak.....   | 3                                       |
| <b>3</b> | <b>Innledende vurdering</b> .....                             | <b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b> |
| 3.1      | Rammebetingelser – krav til søknaden.....                     | <b>Feil! Bokmerke er ikke definert.</b> |
| <b>4</b> | <b>Sakkyndig vurdering av utdanningstilbudet</b> .....        | <b>4</b>                                |
| 4.1      | Oppsummering .....  | 4                                       |
| 4.2      | Læringsmål og kvalifikasjoner .....                           | 4                                       |
| 4.3      | Faglig innhold.....   | 11                                      |
| 4.4      | Undervisning, tilrettelegging og arbeidsformer.....           | 15                                      |
| 4.5      | Eksamen og vitnemål.....                                      | 19                                      |
| 4.6      | Infrastruktur .....   | 20                                      |
| 4.7      | Oppsummerende vurdering og konklusjon fra de sakkyndige ..... | 23                                      |
| <b>5</b> | <b>Tilsvarsrunde</b> .....                                    | <b>24</b>                               |
| <b>6</b> | <b>Vedtak</b> .....   | <b>24</b>                               |
| <b>7</b> | <b>Dokumentasjon</b> .....                                    | <b>24</b>                               |
|          | <b>Vedlegg 1:</b> .....                                       | <b>25</b>                               |
|          | <b>Vedlegg 2:</b> .....                                       | <b>26</b>                               |

# 1 Informasjon om søkeren

## 1.1 Informasjon om tilbyder og utdanningstilbudet

Campus Kristiania – Ernst G. Mortensens Stiftelse v/NKS Nettstudier søkte NOKUT 14.02.2012 om godkjenning av fagskoleutdanningen *fagskoleutdanning i kontorarbeid*. Utdanningstilbudet er et halvårig tilbud som også gis på deltid ett år. Undervisningen er nettbasert og gis ved NKS Nettstudier, og det er søkt godkjenning for inntil 150 studenter.

Campus Kristiania – Ernst G. Mortensens Stiftelse v/NKS Nettstudier har allerede fire godkjente fagskoletilbud:

- Eldreomsorg
- Psykisk helsearbeid
- Regnskap og lønnsmedarbeider
- Rehabilitering

NOKUT har gjennomgått søkers hjemmesider, [www.nks.no](http://www.nks.no).

## Vurdering av forutsetninger for videre behandling

Tilbyder styringsordning er tidligere vurdert og funnet tilfredsstillende i forbindelse med søknad om fagskolegodkjenning fra Campus Kristiania - Ernst G. Mortensens Stiftelse, studiested Norges Kreative Fagskole, jf. NOKUTs sak 11/109, datert 01.04.2011. System for kvalitetssikring ble godkjent og reglementet ble vurdert som tilfredsstillende i NOKUTs sak 12/130, datert 13.09.2012. Forutsetningene etter NOKUTs retningslinjer kapittel 4 er ellers også til stede.

## 2 Informasjon om prosessen

### 2.1 Innledende vurdering

Vurderingsprosessen starter med at en tilbyder søker NOKUT om godkjenning av et utdanningstilbud. Søknaden blir først gjenstand for en innledende vurdering, for å avklare om forutsetningene er tilstede for videre behandling, jf. NOKUTs «Retningslinjer for kvalitetssikring og godkjenning etter lov om fagskoleutdanning» (NOKUTs retningslinjer), kapittel 4.

Forutsetningene for at en søknad om godkjenning av en fagskoleutdanning tas under behandling, er at søknaden beskriver og dokumenterer kvaliteten på utdanningstilbudet i henhold til NOKUTs mal for elektronisk søknad. Det må fremgå av søknaden at utdanningstilbudet er innenfor rammen av minst et halvt år og maksimalt to år som heltidsutdanning (Normert arbeidsmengde for fagskolestudenter skal ligge på mellom 1 500 og 1 800 timer per hele studieår.).

Søknaden skal sannsynliggjøre at utdanningstilbudet bygger på fullført videregående opplæring og at utdanningstilbudet er yrkesrettet. For tilbydere som ikke helt ut er eid av staten, fylkeskommune eller kommune må søker / tilbyder være registrert i Enhetsregisteret.

I den innledende vurderingen ser NOKUT på om søkeren har en styreordning, et reglement og et system for kvalitetssikring som er tilfredsstillende i henhold til lover og regler, jf. NOKUTs retningslinjer, kapittel 5 og 6. Ulike sider rundt ansvarsforhold må også være avklart. Hvis forutsetningene for videre behandling ikke er til stede, blir søknaden avvist. Søkeren kan da tidligst søke om ny godkjenning i neste søknadsrunde.

NOKUTs vurdering av systemet for kvalitetssikring kan ikke påklages, jf. forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning (NOKUT-forskriften) § 1-9 c).

### 2.2 Sakkyndig vurdering

Hvis forutsetningene for videre behandling er til stede, blir søknaden vurdert av en sakkyndig komité. Komiteen vurderer om de faglige kriteriene for å få godkjent en fagskoleutdanning er tilfredsstillende oppfylt. Disse kriteriene står i NOKUTs retningslinjer, kapittel 7.

Det er i alt 18 kriterier. Disse er delt inn i fem områder

- Læringsmål og kvalifikasjoner (kriterium 1-5)
- Faglig innhold (kriterium 6 og 7)
- Undervisning, tilrettelegging og arbeidsformer (kriterium 8-12)
- Eksamen og vitnemål (kriterium 13 og 14)
- Infrastruktur (kriterium 15-18)

Kriterium 5, vedrørende nasjonale krav og internasjonale forpliktende avtaler, blir kun vurdert der dette er aktuelt.

Kriterium 10, vedrørende praksis i utdanningen, blir kun vurdert der praksis er en del av utdanningen eller der de sakkyndige mener praksis må være en del av utdanningen.

De sakkyndige må finne at alle kriteriene er oppfylt på en tilfredsstillende måte for at utdannings-tilbudet skal kunne godkjennes som fagskoleutdanning. Komiteen konkluderer under hvert kriterium om noe må eller bør endres for at kriteriet skal bli oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Hvis komiteen finner at alle kriteriene er oppfylt på en tilfredsstillende måte, anbefaler den at søknaden godkjennes. NOKUT fatter så vedtak i saken.

## **2.3 Tilsvarsrunde**

### **Søkerens tilbakemelding på sakkyndig vurdering**

Hvis komiteen finner at ett eller flere kriterier ikke er oppfylt på en tilfredsstillende måte, får søkeren minimum seks uker på å uttale seg om de sakkyndiges vurderinger (tilsvarsrunde), jf. NOKUT-forskriften § 5-1 (3). Søkeren får tilsendt en mal som skal benyttes. Hensikten med tilsvarsrunden er at søkeren kan oppklare eventuelle misforståelser fra de sakkyndiges side.

I utgangspunktet baseres søknadsprosessen på den informasjon, og den utdanningsplan, søkeren har presentert for NOKUT på søknadstidspunktet. I tilsvarsrunden tillater imidlertid NOKUT mindre justeringer i forhold til den opprinnelige søknaden. Dersom nødvendige justeringer krever endringer i utdanningsplanen, må en oppdatert plan legges ved tilsvaret.

Hvis søkeren, i sin tilbakemelding i tilsvarsrunden, kommer med større endringer i studieplanen eller opplegget rundt, anser NOKUT dette for å være en ny søknad. Tilsvaret blir da avvist. NOKUT fatter så vedtak i saken.

### **Sakkyndig tilleggsvurdering**

Hvis søkeren har kommet med en tilbakemelding i tilsvarsrunden innen fristen, og denne tilbakemeldingen ikke medfører større endringer i studieplanen eller opplegget rundt, vurderer den sakkyndige komiteen tilbakemeldingen. Komiteen kan enten opprettholde sin vurdering av den eller de aktuelle kriteriene, eller endre sin konklusjon til fordel for søkeren.

Komiteen gir så sin endelige tilrådning. Hvis det fortsatt er kriterier som ikke er oppfylt på en tilfredsstillende måte, tilrår komiteen at søknaden ikke godkjennes. I motsatt fall tilrår komiteen at søknaden godkjennes.

Komiteens vurderinger og tilrådning kan ikke påklages, jf. NOKUT-forskriften § 1-9 c).

## **2.4 Vedtak**

Søknadsprosessen avsluttes med at NOKUT fatter vedtak i saken.

### 3 Sakkyndig vurdering av utdanningstilbudet

Kriteriene i dette kapittelet, 1-18, er likeverdige. Det vil si at de sakkyndige må finne at alle kriteriene er tilfredsstillende oppfylt for at utdanningstilbudet skal kunne godkjennes som fagskoleutdanning. Kriteriene står skrevet i NOKUTs retningslinjer kapittel 7. Kriterium 5, om nasjonale krav, er irrelevant og derfor ikke vurdert.

#### 3.1 Oppsummering

Utdanningen *kontorarbeid* har læringsmål, lærestoff og innhold som ikke er på et tertiært nivå. Det vil for noen kurs ligge ubetydelig over videregående skole, men utdanningen som helhet ligger ikke på et tertiært nivå og kan ikke kalles for en fagskoleutdanning.

Planen for utdanningen må derfor endres på sentrale punkter for å bringe utdanningen opp på et tertiært nivå.

#### 3.2 Læringsmål og kvalifikasjoner

##### 3.2.1 Utdanningstilbudets navn (kriterium 1)

«Utdanningstilbudets navn skal være dekkende for innholdet og den yrkeskompetansen utdanningstilbudet gir.»

#### Presentasjon

Navnet på utdanningen er fagskoleutdanning i kontorarbeid. Tilbyder skriver følgende i sin søknad og teksten er også gjengitt i fagplanen:

*Utdanningstilbudet fagskoleutdanning i kontorarbeid har som sitt sentrale mål å dekke den stadige etterspørselen etter medarbeidere som har kontoradministrativ kompetanse og som kan gå direkte ut i funksjoner i små og mellomstore bedrifter, enten der en har hovedansvaret for bedriftens totale kontorfunksjon eller der en fungerer som en del av en større administrasjonsavdeling. Videre skal utdanningstilbudet også dekke behovet for medarbeidere innen regnskap/lønn/ordre/fakturaområdet.*

Tilbyder skriver også at fagskoleutdanningen i kontorarbeid skal imøtekomme den private og offentlige sektors behov for personell med kontorfaglig kompetanse. Studentene skal kunne tre inn i funksjoner innen fagområdet kontoradministrasjon uten noe større behov for intern opplæring.

#### Vurdering

Utdanningstilbudet gir en god innføring i de ulike fagområder en kontormedarbeider normalt befatter seg med i en privat virksomhet. I forhold til offentlig sektors behov savnet vi områder som forholdet politiker/administrasjon, anbudsplikt, budsjett og regnskapsrutiner.



Navnet på utdanningstilbudet dekker den yrkeskompetanse en kontormedarbeider i privat sektor skal inneha, men tilbyder bør tone ned yrkeskompetanse i forhold til offentlig sektor. Tilbyder har i søknaden offentlig sektor med som et moment i begrunnelsen for navnet. Dette er klokkelig ikke nevnt i utdanningsplanen for studiet og navnet blir da dekkende for en utdanning som kontormedarbeider i privat sektor.

Det er uvanlig å angi nivå ved navn på utdanningstilbud. «Fagskoleutdanning» må derfor fjernes fra navnet på studiet.

## Konklusjon

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må fjerne «fagskoleutdanning» fra navnet på studiet.

### 3.2.2 Læringsmål (kriterium 2)

«Læringsmål skal gjelde for hele utdanningstilbudet og beskrive forventet oppnådde kvalifikasjoner, spesifisert som kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse. Kvalifikasjonene må være på tertiært nivå, det vil si på nivået over det som oppnås i videregående opplæring.»

## Presentasjon

Tilbyder skriver følgende i sin søknad og i fagplanen:

*Denne fagskoleutdanningen i kontorarbeid imøtekommer den private og offentlige sektors behov for personell med kontorfaglig kompetanse. Den utdanner yrkesutøvere med relevant og nødvendig kunnskap i forhold til både dagens og fremtidens oppgaver og utfordringer innen fagområdet, og gir både teoretiske og yrkesrettede ferdigheter.*

*Etter endt fagskoleutdanning i kontorarbeid skal studentene kunne arbeide innen fagområdet kontoradministrasjon innen ulike administrative avdelinger og i selvstendige stillinger i små og mellomstore bedrifter. Målet er videre at studentene skal være fullt kvalifiserte til å tre rett inn i funksjoner innen fagområdet kontoradministrasjon uten noe større behov for intern opplæring.*

*Læringsmålene er spesifiserte som kunnskapsmål, ferdighetsmål og generell kompetanse, og beskriver hvilke kvalifikasjoner studenten forventes å ha etter endt fagskoleutdanning i kontorarbeid. Siden dette er en yrkesrettet utdanning, er hovedvekten av læringsmålene i denne fagskoleutdanningen ferdighetsmål. For fagskoleutdanning i kontorarbeid som helhet gjelder følgende læringsmål:*

### **Kunnskapsmål:**

*Etter endt fagskoleutdanning i kontorarbeid skal studenten:*

- *ha kunnskap som er nødvendig for å utføre ulike praktiske oppgaver som en kontormedarbeider står over for i utførelsen av sitt arbeid*

- *ha kunnskap om grunnleggende bruk av relevante verktøy som benyttes i rollen som kontormedarbeider, herunder tekstbehandlingsprogram, regnearkprogram, presentasjonsverktøy og et IT-basert økonomisystem*
- *ha kunnskap om kommunikasjonsprosesser og hvilke faktorer som sikrer god kommunikasjon på arbeidsplassen, både skriftlig og muntlig*
- *ha kunnskap om service som begrep og hvordan dette har betydning for utøvelsen av rollen som kontormedarbeider*
- *ha grunnleggende kunnskap om grammatikk og rettskrivning*
- *ha kunnskap om rettskrivningsregler og oppsett i forhold til skriftlig kommunikasjon på engelsk i forretningslivet*

### **Ferdighetsmål:**

*Etter endt fagskoleutdanning i kontorarbeid skal studenten:*

- *kunne utføre praktiske arbeidsoppgaver knyttet til rollen som kontormedarbeider*
- *kunne sette opp og utforme ulike typer dokumenter og forespørsler i kommunikasjon med utenlandske forretningsforbindelser*
- *kunne sette opp og utforme relevante dokumenter og utarbeide maler for disse, herunder brev, forespørsel, møteinnkalling, møtereferat og rapport.*
- *kunne utforme forespørsler og reiseplaner i tilknytning til forretningsreiser i utlandet*
- *kunne anvende et IT-basert økonomisystem i tilknytning til bilagsregistrering, lønnskjøring, registrering av ordre og faktura samt avslutning av et regnskap*
- *kunne anvende ulike verktøy som benyttes i rollen som kontormedarbeider, herunder tekstbehandlingsprogram, regnearkprogram og presentasjonsverktøy*
- *kunne anvende kunnskap om service og kommunikasjon til å utarbeide rutiner og prosesser på arbeidsplassen som sikrer god kommunikasjon og god service*
- *kunne anvende kunnskap om økonomi til å foreta økonomisk planlegging, herunder budsjettering, registrere bilag, avslutte et regnskap og analysere avvik. Studenten skal også kunne utføre prissetting av varer basert på økonomiske kalkyler*

### **Generell kompetanse:**

*Etter endt fagskoleutdanning i kontorarbeid skal studenten:*

- *utvikle evne til å benytte elektroniske arbeidsverktøy i de ulike oppgavene en kontormedarbeider utfører, samt utvikle en generell kompetanse i effektiv bruk av disse verktøyene*
- *ha opparbeidet en generell kompetanse knyttet til planlegging, organisering og arbeidsutførelse ved hjelp av kunnskap om og utarbeidelse av rutiner, planer og maler*
- *ha en generell kompetanse knyttet til service og kommunikasjon som kan relateres til kontorarbeid spesielt og samtidig også kan anvendes på ulike andre yrkesområder*
- *ha opparbeidet seg generell kompetanse knyttet til muntlig og skriftlig kommunikasjon, samt god fremstillingsevne*

- *ha kompetanse om grunnleggende økonomiske begreper og viktigheten av økonomisk planlegging og kontroll*

I beskrivelsen av på hvilket nivå fagskoleutdanningen ligger skriver søkeren i sin søknad:

*Fagskoleutdanning i kontorarbeid ligger på tertiært nivå, og bygger på fullført og bestått 3-årig videre-gående skole fra linjene medier og kommunikasjon, service og samferdsel, eller tilsvarende. Den bygger med andre ord på den kompetansen studenter som har tatt ett av disse utdanningsprogrammene på videregående skole allerede har. På disse programområdene tilegner studenten seg kompetanse innen de aktuelle fagområdene. Gjennom fagskoleutdanning i kontorarbeid skal studenten videreutvikle denne kompetansen, og da særlig i forhold til praktisk bruk av IT-programmer. De kvalifikasjonene studenten oppnår gjennom denne fagskoleutdanningen ligger på et høyere nivå en de kvalifikasjonene studenten oppnådde gjennom sin videregående opplæring.*

## **Vurdering**

Læringsmålene er grundige og utfyllende beskrevet som kunnskapsmål, ferdighetsmål og generell kompetanse.

For å kunne vurdere om læringsmålene er på tertiært nivå, har vi sammenlignet de oppgitte målene med målene for videregående opplæring. I læreplanen i kontor og administrasjonsfaget på Vg3 service og samferdsel finner vi følgende beskrivelse av læringsmål:

### ***Kontorservice***

*Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne*

- *planlegge, utføre, dokumentere og vurdere administrative og kontortekniske oppgaver i samsvar med instruksjer, rutiner, prosedyrer og gjeldende regelverk*
- *gjøre rede for virksomhetens organisering, strategi og mål*
- *utføre kundebehandling ved å tilpasse serviceleveranser til kunder og brukere*
- *bruke virksomhetens kundeoppfølgingsystemer i kundebehandlingen og servicearbeidet*
- *bruke og vurdere informasjon fra manuelle og digitale informasjonskilder i serviceleveranser og kontoradministrativt arbeid*
- *profilere virksomheten i møter med kunder og brukere*
- *arbeide i samsvar med virksomhetens etiske normer og regelverk for helse, miljø og sikkerhet*
- *beskrive virksomhetens rutiner for personalforvaltning og utføre enkle personaladministrative oppgaver*
- *planlegge, utføre og kvalitetssikre arbeidsoppgaver innenfor virksomhetens kunnskapsorganisering og informasjonsflyt*
- *beskrive virksomhetens kunnskapsorganisering*
- *forberede og tilrettelegge dokumenter og informasjonsmaterieill i samsvar med virksomhetens retningslinjer for layout og språkform*
- *vurdere endringer i arbeidssituasjonen og komme med forslag til forbedringer*

- *arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforhold i kontor- og administrasjonsfaget, og gjøre rede for arbeidsgiverens og arbeidstakerens plikter og rettigheter*
- *utføre arbeidsoppgaver i kontor- og administrasjonsfaget på en ergonomisk riktig måte*

### ***IKT-tjenester***

*Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne*

- *bruke IKT-tjenester ved kommunikasjon med kunder og brukere*
- *beskrive og bruke virksomhetens rutiner for kunnskapsorganisering og kunnskapsflyt*
- *veilede i bruk av virksomhetens IKT-tjenester*
- *bruke virksomhetens kontorstøtte- og kontortekniske hjelpemidler ved utføring av kontoradministrative oppgaver*
- *bruke virksomhetens IKT-tjenester i samsvar med gjeldende regelverk om personvern og arbeidsmiljø*
- *bruke kontorstøttesystemer for innhenting, bearbeiding, katalogisering og lagring av informasjon*

### ***Økonomi***

*Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne*

- *bruke virksomhetens økonomisystemer til innkjøp, budsjettarbeid, regnskap, lønnsutbetaling og personalrelaterte oppgaver*
- *bruke virksomhetens økonomisystemer til innhenting, bearbeiding og framstilling av informasjon knyttet til kontoradministrative oppgaver*

Ordrbruken er noe annerledes, men vi finner at læringsmålene for fagskoleutdanningen ligger så nær opptil læringsmålene for VG3 service og samferdsel at vi ikke kan vurdere den omsøkte utdanningen som en tertiær utdanning. Tilbyder må omarbeide og heve nivået på læringsmålene slik at det blir tydelig at studentene får en kompetanse på tertiært nivå.

### **Konklusjon**

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må omarbeide og heve nivået på læringsmålene.

### **3.2.3 Utdanningstilbudets relevans (kriterium 3)**

«Tilbyder skal synliggjøre at utdanningstilbudet har relevans i forhold til nærings- og samfunnsnivå.»

### **Presentasjon**

Tilbyder skriver i sin søknad og fagplan:

*Utdanningstilbudet fagskoleutdanning i kontorarbeid har derfor som sitt sentrale mål å dekke den stadige etterspørselen etter medarbeidere som har kontoradministrativ kompetanse og som kan gå direkte ut i funksjoner i små og mellomstore bedrifter, enten der en har hovedansvaret for bedriftens totale kontorfunksjon eller der en fungerer som en del av en større administrasjonsavdeling. Videre skal utdanningstilbudet også dekke behovet for medarbeidere innen regnskap/lønn/ordre/fakturaområdet.*

## **Vurdering**

Det etableres stadig nye virksomheter i Norge. Videregående skole gir gjennom sine utdanninger en grunnleggende allmenn kompetanse. Høyskoler og universitet gir en høyere utdanning innen de ulike fagområder og det oppstår et gap imellom disse utdanningsformene. En fagskoleutdanning i praktisk kontorarbeid er derfor svært nyttig for små og mellomstore bedrifter.

Etablerere av nye virksomheter har som regel en helt annen kompetanse enn kontorarbeid, og de vil derfor ha behov for personer med utdanning innenfor dette fagområdet.

Vi anser imidlertid ikke at den omsøkte utdanningen er på tertiært nivå og er følgelig ikke en fagskoleutdanning. Kriteriet er derfor ikke oppfylt.

## **Konklusjon**

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må endre utdanningsplanen slik at utdanningen kommer opp på et tertiært nivå.

### **3.2.4 Opptakskrav (kriterium 4)**

«Opptakskravet skal samsvare med det faglige innholdet og de læringsmål som utdanningstilbudet bygger på.

- Utdanninger i fag/fagområde som på videregående opplæringsnivå ender med fag- eller svennebrev eller yrkeskompetanse, skal på fagskolenivå bygge på fag- eller svennebrevet, yrkeskompetansen eller tilsvarende realkompetanse.
- Realkompetansevurdering av søkere skal skje etter gitte retningslinjer som inneholder informasjon om hvilke fag og kvalifikasjoner i det formelle opptaksgrunnlaget som vurderes og hvordan nivået på kvalifikasjonene i realkompetansesammenheng fastsettes.»

## **Presentasjon**

Tilbyder skriver i sin søknad og fagplan:

*Denne fagskoleutdanningen i kontorarbeid er primært et tertiært utdanningstilbud til personer som ønsker en praktisk og teoretisk utdanningstilbud innenfor kontorfaglige emner. Alle som har fullført og bestått treårig videregående opplæring fra linjene medier og kommunikasjon, service og samferdsel eller tilsvarende, kan innvilges opptak.*

Ved opptak på grunnlag av realkompetansevurdering må søkere ha en alder som minimum tilsvarer normalalderen for fullført aktuell videregående opplæring.

#### *A. Krav til dokumentasjon*

1. All dokumentasjon på arbeidserfaring skal være i form av arbeidsattest eller arbeidsbekreftelse
2. Start- og sluttidspunkt på arbeidsforholdet, samt stillingsprosent må komme tydelig fram
3. Tittel eller beskrivelse av arbeidsinnholdet må komme tydelig fram
4. Utdanning må dokumenteres med vitnemål, kompetansebevis eller tilsvarende godkjent dokumentasjon.

Skjema for søknad om realkompetansevurdering er vedlagt utdanningsplanen.

### **Vurdering**

Det formelle opptakskravet med linjene medier og kommunikasjon eller service og samferdsel som opptaksgrunnlag, samsvarer med det faglige innholdet og læringsmål som en fagskoleutdanning i kontorarbeid bør bygge videre på. Dersom tilbyder mener det er andre linjer fra videregående skole som skal være formelt opptaksgrunnlag, må dette tydeliggjøres på annen måte enn ved å si «tilsvarende»

Når det gjelder opptak på grunnlag av realkompetanse er det gjort endringer i reglementet og det er kommet nye vurderingskriterier. Disse må tas inn i opptakskravene i studieplanen. Ved opptak på grunnlag av realkompetansevurdering må søkere ha en alder som minimum tilsvarer normalalderen for fullført aktuell videregående opplæring. Realkompetansen skal alltid tilsvare det formelle opptakskravet for den aktuelle utdanningen.

#### ***Vurderingskriterier for realkompetansevurdering***

- Søkere som har generell studiekompetanse vurderes på lik linje som søkere uten videregående opplæring.
- Minimum tre års relevant fulltids yrkespraksis.
- Annen relevant utdanning og kurs.
- Tilstrekkelige ferdigheter i norsk (eller annet nordisk språk) til å kunne gjennomføre fagskoleutdanningen. Dokumenteres med egenerklæring.
- Tilstrekkelige ferdigheter i engelsk til å kunne gjennomføre fagskoleutdanningen. Dokumenteres med egenerklæring.

Vi savner også en veiledning til søknadsskjemaet for søkere som søker opptak på grunnlag av realkompetanse.

### **Konklusjon**

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må:

- tydeliggjøre det formelle opptaksgrunnlaget
- oppdatere studieplanen med gjeldene regler for opptak
- utarbeide veiledning for studenter som søker på grunnlag av realkompetanse

### 3.3 Faglig innhold

#### 3.3.1 Planen for utdanningstilbudet (kriterium 6)

«Planen for utdanningstilbudet skal beskrive utdanningstilbudet som en helhet og må:

- inneholde navn, mål, omfang, faglig innhold - herunder praksis, lærestoff, undervisningsformer og arbeidsmetoder lærerstøttet undervisning og selvstudier/egenarbeid, forventet arbeidsmengde for studentene og vurderingsordninger.
- beskrive sammenhengen mellom de forskjellige fag, deler og kvalifikasjoner som inngår eller kan inngå i utdanningstilbudet.
- være utformet slik at studentene kan kontrollere at de får det utdanningstilbudet de er lovet.»

#### Presentasjon

Studiet Fagskoleutdanning i kontorarbeid beskrives i utdanningsplanen med følgende mål:

*Utdanningstilbudet fagskoleutdanning i kontorarbeid har derfor som sitt sentrale mål å dekke den stadige etterspørselen etter medarbeidere som har kontoradministrativ kompetanse og som kan gå direkte ut i funksjoner i små og mellomstore bedrifter, enten der en har hovedansvaret for bedriftens totale kontorfunksjon eller der en fungerer som en del av en større administrasjonsavdeling. Videre skal utdanningstilbudet også dekke behovet for medarbeidere innen regnskap/lønn/ordre/fakturaområdet.*

Studiets omfang beskrives slik i utdanningsplanen:

*Fagskoleutdanningen har en normert studietid på 1/2 skoleår på heltid (5 mnd.), men kan også gjennomføres som et deltidsstudium over ett skoleår. Det forventes at studenten totalt sett legger ned en egeninnsats tilsvarende 900 timer i gjennomføringen av utdanningen (tilsvarer 22,5 uker á 40 timer på heltid eller 45 uke á 20 timer på deltid), jevnt fordelt over 1/2 eller ett skoleår (1 eller 2 semestre).*

Det faglige innholdet er delt opp i seks kurs med følgende innhold:

##### 1 Kontorarbeid

Kurset inneholder praktiske fagområder studenten må beherske for å kunne utføre sin jobb som kontormedarbeider. Grunnleggende IT-opplæring, grundig innføring i Word som arbeidsverktøy, opplæring i touchmetoden, norsk med opplæring i grammatikk og rettskriving. Videre skriver tilbyder:

Studentene får også opplæring i den praktiske utførelsen av sentrale arbeidsoppgaver som for eksempel postbehandling, innkjøpsrutiner, arkivering, arbeidsmiljø, praktisk salgsarbeid samt om rekruttering og ansettelser.

##### 2 Service og kundebehandling.

Om dette kurset skriver tilbyder:

*I kurset Service og kundebehandling får studentene en grundig innføring i forhold som setter fokus på kontormedarbeideren som servicemedarbeider – både i forhold til bedriften internt, eksterne kunder og samarbeidspartnere.*

### 3 Forretningsengelsk

Om dette kurset skriver tilbyder:

*I kurset Forretningsengelsk får studentene opplæring i en del engelsk rettskriving og grammatikk og deretter om oppsett, utforming og besvarelse av en rekke typer brev som benyttes i forretningslivet. Studenten får også opplæring i å utarbeide ulike typer dokumenter, forespørsler og aktiviteter i forbindelse med planlegging av forretningsreiser i utlandet.*

### 4 Innføring i økonomi

Om dette kurset skriver tilbyder:

*I kurset Innføring i økonomi får studentene en innføring i sentrale emner innen økonomi, som er relevante for en kontormedarbeider. Dette er emner som bruk av regneark som verktøy, grunnleggende bedriftsøkonomi, budsjettering og grunnleggende innføring i regnskap.*

### 5 Regnskap/Lønn/Order/Faktura

Om dette kurset skriver tilbyder:

*I kurset Regnskap/Lønn/Ordre/Faktura skal studentene få opplæring i installasjon og bruk av et IT-basert økonomisystem (Mamut Enterprise E5) til å utføre alle typer oppgaver innen områdene lønn, regnskap, lønn, ordre og faktura.*

### 6 Kommunikasjon og presentasjon

Om dette kurset skriver tilbyder:

*I kurset Kommunikasjon og presentasjon lærer studenten om både muntlig og skriftlig kommunikasjon og får opplæring i bruk av presentasjonsverktøyet PowerPoint samt hvordan man innhenter og bearbeider informasjon. Det er også satt av noe tid til opplæring i planlegging av reiser, møter og arrangementer.*

Utdanningen er delt inn i studieenheter.

Tilbyder beskriver en studieenhet slik:

*En studieenhet er en del av et kurs, og inneholder en studieveiledning, en leseplan, en forelesning i form av tekst og/eller lyd og bilde, mange øvingsoppgaver, og en innsendingsoppgave.*

Studiet er fullstendig nettbasert og inneholder ikke praksis. Undervisningsformer og arbeidsmetoder er beskrevet i studieplanen.

Ved beskrivelse av sammenhengen mellom de forskjellige fag henvises til undervisningsplanens innledning samt beskrivelse av de enkelte kurs tilbudet består av.

Ifølge tilbyder gjøres utdanningsplanen tilgjengelig på NKS Nettstudiers hjemmesider. I tillegg sendes Utdanningsplanen med e-post til alle som søker på denne fagskoleutdanningen, sammen med gjeldende reglement for fagskoleutdanninger ved NKS Nettstudier.

## **Vurdering**

Planen for utdanningen gir en god beskrivelse av navn, omfang, faglig innhold, undervisningsformer, arbeidsmetoder og vurderingsordninger for alle kurs.



Undervisningstilbudet inneholder ikke praksis.

Når vi kommer til fagstoffet som er lagt inn i plattformen, og som i all hovedsak er studentenes undervisningsmaterieell, finner vi dette å være for enkelt. Fagstoffet går ikke dypt nok inn i de enkelte fagene til at det kan sies å være en tertiær utdanning. Studentene kommer ikke lenger enn de kom på videregående skole. Enten må fagstoffet som ligger i plattformen utvides og utdypes betraktelig, eller så må det gis tilgang til annen litteratur innenfor de enkelte fag. Fagstoffet slik det ligger i plattformen er ikke på et tertiært nivå og må omarbeides.

Beskrivelsen av studiets omfang er utformet slik at det gir en antydning om hvilken arbeidsmengde som skal utføres. Det er imidlertid ikke gitt noen vurdering av dette ned på kurs og fagnivå. Dette gjør det svært vanskelig å vurdere omfanget av studiet. Er det tilstrekkelig med 5 måneder fulltid og 10 måneder deltid, eller er det for lang tid? Det bærer preg av at det er bestemt at det skal være et halvårsstudium på fulltid og da blir det 900 timer. Denne tiden er også beskrevet som egeninnsats og det er ikke angitt hvorvidt det er noen lærerstøttet undervisning. Det må angis hvor mange studietimer som er til rådighet innenfor hvert kurs og fagområde.

Vi savner en drøfting av kursenes sammenheng og hvorfor disse kursene og ikke andre er valgt.

Når det gjelder punktet om studentene kan kontrollere at de får den utdanningen de er lovet, henvises til nks.no. Der finnes det, ved skrivende tidspunkt, ingen presentasjon av studiet. Det henvises i tillegg til studieplanen som sendes søkerne. Studieplanen som sendes søkerne gir en god beskrivelse av studiet med læringsmål, innhold og vurderingsordninger. Utformingen av studieplanen er tilfredsstillende, men innholdet må endres slik at mål og innhold er på tertiært nivå.

## **Konklusjon**

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må:

- klargjøre sammenhengen mellom fag og kvalifikasjoner som inngår i studietilbudet
- utvide lærestoffet slik at dette kommer på et tertiært nivå
- angi arbeidsmengde brutt ned på kurs og fagområder

### **3.3.2 Utdanningstilbudets innhold (kriterium 7)**

«Utdanningstilbudets innhold skal være dekkende og relevant for å nå læringsmålene og aktuell i forhold til utviklingen innen yrkesfeltet.»

## **Presentasjon**

Utdanningstilbudets innhold er beskrevet i læringsmålene. Disse er gjengitt under kriterium 2 og gjentas ikke her.

## Vurdering

Innholdet i fagskoleutdanningen er tilfredsstillende for å nå læringsmålene slik de er beskrevet innenfor kursene 1, 3 og 6.

Vi har imidlertid under kriterium 2 påpekt at læringsmålene for utdanningen ikke er på tertiært nivå og må omarbeides.

I kursene 4 og 5 mangler en gjennomgang av de lover som regulerer fagområdene.

Kontorarbeid med det innholdet undervisningsplanen beskriver, går langt inn på en rekke lovregulerte områder med til dels store konsekvenser når lovverket ikke følges. Dette gjelder områdene i kursene 4 og 5. Slik undervisningstilbudet presenteres, er forutsetningen at studentene skal gå ut i små og mellomstore bedrifter som en kompetansepartner innenfor disse områdene. Det må da være obligatorisk at studentene også får en gjennomgang av lovverket innenfor fagområdene i kursene 4 og 5.

Det er så et spørsmål hvordan en slik lov gjennomgang skal kunne inkorporeres i de 900 timene studietid. Da mener vi at kurs nummer 3 Forretningsengelsk, kan tas bort. Når utdanningstilbudets mål er å utdanne studenter til arbeid i små og mellomstore bedrifter, kan vi anta at kun et mindretall av disse virksomhetene har behov for kontormedarbeidere som kan skrive forretningsbrev og legge reiseplaner på engelsk. Dette bør være en akseptabel antagelse når vi vet at 95 % av norsk næringsliv er virksomheter med mindre enn 5 ansatte.

I kurs nummer 2 vil ikke studenten nå de kunnskapsmål, ferdighetsmål og generell kompetanse som kurset Service og kundebehandling lover. I et fjernstudium sitter studenten helt alene. Hun/han har ingen reell kommunikasjon med lærer eller medstudenter. Via nettet blir det kun virtuell kommunikasjon. Da blir vi tvilende til ferdighetsmål som beskrevet i undervisningsplanen for kurs 2:

*Etter endt kurs skal studenten kunne anvende kunnskapen om servicebegrepet til å sette dette inn i en sammenheng i rollen som kontormedarbeider gjennom rutiner og opptreden overfor medarbeidere og kunder/leverandører. Studenten skal kunne beskrive kommunikasjonsprosesser og skal videre kunne anvende kunnskapen om disse i utviklingen av rutiner og prosesser i større eller mindre grupper.*

I undervisningsmateriellet presentert gjennom LUVIT, legger tilbyder vekt på at i en kommunikasjon betyr ordene kun 7 %. Resten er stemme og kroppsspråk. Dersom man skal lære å kommunisere må det således være helt avgjørende at denne undervisningen og treningen i kommunikasjon ikke kan være virtuell, men må være reell. Det er ingen tvil om at dette er en god kompetanse å ha som kontormedarbeider/kontorleder i små og mellomstore bedrifter, men da må det legges bedre til rette for at studentene skal kunne oppnå disse ferdighetene.

## Konklusjon

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må:

- legge inn en gjennomgang av de mest aktuelle lover som regulerer arbeidsoppgavene innenfor kursene 4 og 5

- endre læringsmålene innenfor kurs 2, eller legge til rette for at studentene får den nødvendige praktiske øvelsen i teamarbeid og kommunikasjon

Tilbyder bør vurdere å stryke kurs nummer 3 Forretningsengelsk.

### **3.4 Undervisning, tilrettelegging og arbeidsformer**

#### **3.4.1 Undervisningsformer og arbeidsmetoder (kriterium 8)**

Undervisningsformer og arbeidsmetoder skal være tilpasset opptakskrav og mål.

- Lærernes undervisningsformer og studentenes arbeidsmetoder skal være varierte og bygge på den modenheten studentene har oppnådd som elev eller lærling i videregående opplæring. Alle former og metoder skal beskrives, herunder tilrettelegging for og gjennomføring av e-læring og fjernundervisning.

#### **Presentasjon**

Søker sier at denne fagskoleutdanningen består av en kombinasjon av nettundervisning, oppgaver og veiledning underveis. Undervisningsformene er utformet slik at de nyttiggjør seg studentens egne erfaringer, og kombinerer disse med problemstillinger fra egen erfaring, utfordringene i arbeidslivet og sentral teori. Arbeidsmetodene er utformet slik at de utvikler studentens evne til både individuelt arbeid og samarbeid, og slik at de gir studenten ulike innfallsvinkler til de ulike temaene i utdanningen.

Videre sier søker i sin søknad at gjennom nettkurset får studenten tilgang til fagstoffet, spesielt tilrettelagt for selvstudier, og med råd om hvordan og i hvilken rekkefølge fagstoffet bør leses. Innsendingsoppgavene bidrar til at studenten lettere oppnår læringsmålene for utdanningen, i tillegg til at de gir studenten flere innfallsvinkler til utdanningens temaer enn nettundervisning alene. Ved å knytte en del av innsendingsoppgavene opp mot praksis fremmes både studentens mulighet til å overføre teoretisk kunnskap til praksis, og studentens samarbeidsevne i forhold til å jobbe opp mot andre ansatte i virksomheten.

Ifølge søker er arbeidsmetodene utformet slik at de utvikler studentens evne til både individuelt arbeid og samarbeid, og slik at de gir studenten ulike innfallsvinkler til de ulike temaene i utdanningen. Gjennom individuelle oppgaver får studenten et selvstendig forhold til fagområdet, og gjennom relasjonen til praksis får studenten utviklet sin evne til samarbeid. Praktisk vinkling av fagstoffet er en viktig del av utdanningen, og bidrar til å gjøre utdanningen praksisnær og yrkesrettet.

#### **Vurdering**

Læringsplattformen LUVIT ser ut til å fungere tilfredsstillende i forhold til presentasjon av fagstoffet, kontakt med nettveileder og andre studenter som tar samme utdanning. Gjennom individuelle oppgaver får studenten et selvstendig forhold til fagområdet.

Undervisningsformer og arbeidsmetoder er tilpasset utdanningen ved at fagstoffet og arbeidsoppgavene er praksisnære og yrkesrettet.

Når det gjelder læringsmål i teamarbeid, finner vi ikke at undervisningsformer og arbeidsmetoder tilfredsstillende læringsmålene. Årsakene til dette er en undervisningsform hvor studenten sitter alene og skal lære teamarbeid. Dette er en umulighet, som også er beskrevet under vurdering av læringsmålene for kurs nummer 2 under kriterium 7.

Utdanningen inneholder ikke praksis og det er heller ikke nødvendig. Dette er til dels båret på ved at undervisningsformen i LUVIT er praksisnær.

## **Konklusjon**

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må tilrettelegge for reell undervisning i teamarbeid.

### **3.4.2 Det pedagogiske opplegget (kriterium 9)**

«Det pedagogiske opplegget skal sørge for oppfølging av studentene både som gruppe og som individ og skal så langt det er mulig og rimelig, tilrettelegges etter enkeltstudenters særskilte behov.»

## **Presentasjon**

Søker sier om det pedagogiske opplegget at:

*Studentens personlige nettveileder vil gjennom hele utdanningen være tilgjengelig for å kunne gi studenten faglige råd og veiledning. Nye studenter får en velkomsthilsen av nettveilederen sin innen én dag etter innvilget opptak, og alle studenter får svar på korte, faglige henvendelser innen 24 timer på virkedager.*

*Hver student får en personlig nettveileder som følger dem gjennom hele utdanningen. Nettveilederen tar utgangspunkt i både i den enkelte students modenhet og utdanningstilbudets mål når vedkommende gir veiledning. Gjennom LUVIT etablerer studenten frister for egen progresjon, og dersom en student ikke følger sine egne oppgitte frister, vil nettveilederen kunne følge opp dette. Nettveilederen har som en av sine viktigste oppgaver å motivere studenten til videre arbeid med utdanningen. Veiledning på oppgaver gis innen 5 virkedager, og i forbindelse med veiledning er nettveilederens hovedoppgaver å kommentere og evaluere studentens oppgavesvar, med vekt på faglig veiledning og motivasjon til studentens videre arbeid med kurset.*

## **Vurdering**

Det pedagogiske opplegget er tilrettelagt for å imøtekomme enkeltstudenters behov for god læring og innføring i fagstoffet, samt at det er tilrettelagt for at studentene kan kommunisere seg imellom.

## **Konklusjon**

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### **3.4.3 Praksis (kriterium 10)**

«Praksis skal være beskrevet i planen som ethvert annet faglig element, og være relatert til de kvalifikasjoner studenten skal få gjennom sin utdanning.»

#### **Presentasjon og vurdering**

Undervisningstilbudet inkluderer ingen praksis

#### **Konklusjon**

Kriteriet er ikke vurdert.

### **3.4.4 Undervisningspersonalets størrelse (kriterium 11)**

«Undervisningspersonalet må være stort nok og stabilt nok til å gjennomføre fastsatt undervisning.»

#### **Presentasjon**

Tilbyder oppgir total årsverksinnsats for undervisningspersonalet tilknyttet utdanningstilbudet til 0,5 årsverk. Forholdstall mellom faglig ansatte og studenter er oppgitt til 3/150. I tabellen som beskriver undervisningspersonell knyttet til utdanningstilbudet, presenterer fire lærere.

#### **Vurdering**

Tilbyder oppgir total årsverksinnsats for undervisningspersonalet tilknyttet utdanningstilbudet 0,5 årsverk. Vi antar at dette bygger på en misforståelse, da tabellen over lærere viser tre lærere på fulltid som skal arbeide med undervisning.

Ut i fra det forhold at det er et misforhold mellom årsverksinnsats oppgitt for utdanningstilbudet og tabellen som beskriver lærerpersonalet tilknyttet undervisningstilbudet, må det faktiske forholdstallet mellom ansatte og studenter avklares. Tabellen over lærere viser fire ansatte tilknyttet utdanningstilbudet med 100 % stilling. To av disse er med 100 % undervisning den tredje med 10 % undervisning. Den fjerde arbeider med utvikling.

Dette gir en stabilitet i undervisningen som vurderes som god nok til fjernundervisning av 150 studenter.

Forholdstallet mellom ansatte og studenter oppgis til 3/150, men det skapes usikkerhet omkring dette da det oppgis at det er 0,5 årsverk knyttet til undervisning.

#### **Konklusjon**

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må klargjøre forholdstallet mellom ansatte og studenter.

### 3.4.5 Undervisningspersonalets kompetanse (kriterium 12)

Undervisningspersonalet som skal være knyttet til utdanningstilbudet må samlet ha kvalifikasjoner til å gi den undervisning som følger av planen.

Undervisningspersonalet må dokumentere:

- formell eventuell realkompetansevurdert utdanning som er høyere enn det det undervises i, dog aldri lavere enn tilsvarende toårig fagskoleutdanning
- pedagogiske kvalifikasjoner utdanning og erfaring på det nivå som undervisningen krever
- digital kompetanse i det omfang som undervisningen krever
- yrkeserfaring som gjør at undervisningen knyttes opp mot, og relateres til, dagens yrkesfelt.»

### Presentasjon

Tilbyder beskriver krav til nettveiledernes kompetanse på følgende måte:

#### *Formell kompetanse*

- *Det er et absolutt minimumskrav at utdanningsnivået til NKS-veilederne skal være på høyde med det nivået det undervises på. I praksis betyr dette høyere utdanning og/eller fagskoleutdanning.*
- *Det stilles ikke et generelt krav til formell pedagogisk kompetanse, men en ser det allikevel som en fordel.*
- *NKS-veilederne bør ha arbeidserfaring fra relevant fagområde/bransje.*
- *Utdanningen på fagskolenivå skal være yrkesrettet, slik at veiledernes arbeidserfaring i mange tilfeller vil vektlegges like mye som formell kompetanse. Det er ønskelig å ha veiledere som kan heve studentene faglig og samtidig forberede dem på arbeidslivet.*

*I helt spesielle tilfeller kan personer uten formell kompetanse ansettes som veiledere ved NKS Nettstudier. Da må det imidlertid foreligge minimum 5 års arbeidserfaring fra relevant fagområde og bransje. Dette kan være aktuelt innenfor enkelte fagområder hvor det tidligere ikke har vært utdanningstilbud. Alle veiledere ved NKS Nettstudier må gjennomføre NKS Nettstudiers eget nettkurs "Nettopp veileder».*

### Vurdering

Ut fra hva tabellen over undervisningspersonell viser kan vi ikke se hvorvidt de aktuelle lærere har den kompetanse som trengs i forhold til fagplanen, og det fremgår ikke hvem som underviser i hvilke fag.

### Konklusjon

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må klargjøre hvilken kompetanse og yrkeserfaring undervisningspersonalet skal ha.

## 3.5 Eksamen og vitnemål

### 3.5.1 Eksamens- og vurderingsordningene (kriterium 13)

«Eksamens- og vurderingsordningene skal være tilpasset utdanningstilbudet og dets mål.»

#### Presentasjon

Tilbyder beskriver eksamens- og vurderingsordningene på følgende måte i utdanningsplanen:

*De 18 innsendingsoppgavene vurderes i denne fagskoleutdanningen, og alle må være fullført og bestått før studenten kan ta eksamen.*

*Karakterskalaene som benyttes er:*

*- A-F, der A er best og E er svakest. F er ikke bestått/stryk.*

*Studentens personlige nettveileder vurderer og karaktersetter studentens innsendingsoppgaver i forhold karakterskalaen A-F, og karakteren gis innen 5 virkedager etter innlevert innsendingsoppgave.*

*Studenter som får ikke bestått på en innsendingsoppgave har rett til å få levere en ny innsendingsoppgave. Totalt sett har studenten inntil tre sjanser til å få en innsendingsoppgave bestått.*

*På bakgrunn av karakterene på innsendingsoppgavene i et kurs settes det en kurskarakter. Kurskarakteren vises på vitnemålet.*

*Den gjennomsnittlige karakteren på de seks kursene vil telle 30 % av totalkarakteren for fagskoleutdanningen.*

*Fagskoleutdanningen avsluttes med en femtimers skriftlig eksamen som vurderes i forhold til karakterskalaen A-F. Eksamensoppgaven relateres til fagskoleutdanningens læringsmål, og bygger på både fagstoffet i alle kursene og på studentens relevante erfaring.*

*Alle besvarelsene vurderes av to sensorer, og sensur faller senest tre uker etter aktuelle eksamensdato. Eksamen tilbys to ganger i året, i januar og i mai/juni, og studenten er selv ansvarlig for å melde seg opp til eksamen via NKS Nettstudier sin læringsplattform LUVIT. Oppmeldingsfristen er 1. november for studenter som skal ta eksamen i januar, og 1. april for studenter som skal ta eksamen i mai/juni. Eksamen avholdes flere steder i landet, og en oversikt over faste eksamensarrangører ligger på NKS Nettstudier sin hjemmeside.*

*Studenter som får ikke bestått på eksamen har rett til å få ta en ny eksamen. Totalt sett har studenten inntil tre sjanser til å få eksamen bestått.*

*Eksamenskarakteren vil telle 70 % av total karakteren for fagskoleutdanningen.  
Gjennomsnittskarakteren av de 18 obligatoriske innsendingsoppgavene vil utgjøre 30 % av total karakteren for fagskoleutdanningen.*

## **Vurdering**

Studentene leverer 18 innsendingsoppgaver hvorav alle må være bestått før studenten kan ta eksamen. Dersom en innsendingsoppgave ikke er bestått får studenten ytterligere to muligheter til å levere oppgaven. Dette sikrer at studenten bør ha forstått lærestoffet for å få bestått og kunne melde seg opp til eksamen. Utdanningstilbudet avsluttes med en fem timers skriftlig eksamen.

På denne bakgrunn vurderer vi eksamensordningen som tilfredsstillende.

Vurderingsordningen er en standard karakterskala med karakterer fra A-F, noe som gir en tilfredsstillende gradering for å vurdere studentens teoretiske kompetanse innenfor fagområdet.

## **Konklusjon**

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### **3.5.2 Sensorenes kvalifikasjoner (kriterium 14)**

«Sensorer skal ha kvalifikasjoner som sikrer at vurderingen av studentene skjer på en upartisk og faglig betryggende måte.»

## **Presentasjon**

Ifølge tilbyder er kravspesifikasjonene til sensorer de samme som til undervisningspersonalet.

## **Vurdering**

Så lenge de valgte sensorer tilfredsstiller ovennevnte krav, ansees dette som tilfredsstillende.

## **Konklusjon**

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

## **3.6 Infrastruktur**

### **3.6.1 Undervisningslokalene (kriterium 15)**

«Lokalene inklusive spesialrom, utstyr og infrastruktur skal være tilstrekkelige i antall og størrelse til at undervisningen kan gjennomføres som forutsatt.

- Det gjelder både egne og leide lokaler. Utrustningen må være slik at den bidrar til å yrkesrette utdanningstilbudet.»



## Presentasjon

I søknaden skriver tilbyder:

*Siden dette er en nettbasert utdanning, hvor studentene sitter hjemme, på jobb eller andre steder, fordrer ikke dette at NKS Nettstudier stiller rom og utstyr til disposisjon for studentene.*

## Vurdering

Nettbasert undervisning fordrer ikke at tilbyder stiller rom og utstyr til disposisjon for studentene.

## Konklusjon

Ja, kriteriet oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.6.2 IKT-tjenester (kriterium 16)

«Tilbyders IKT-tjenester må ha tilstrekkelig kvalitet og omfang til at opplæringen kan gjennomføres som forutsatt.»

## Presentasjon

I sin søknad sier tilbyder at:

*Fagskoleutdanningen tilbys som en nettutdanning, og det forutsettes derfor at studenten har en e-postadresse og tilgang til Internett.*

*Etter innvilget opptak får studenten tilgang til NKS Nettstudiers læringsplattform LUVIT. I LUVIT presenteres fagstoffet som et nettkurs spesielt tilrettelagt for selvstudier, og der får også studenten kontakt med både sin personlige nettveileder, og med andre studenter som tar samme utdanning som dem selv. Innledningsvis får studenten opplæring i bruk av LUVIT gjennom en opplæringsvideo, samt råd om hvordan og i hvilken rekkefølge fagstoffet bør leses.*

## Vurdering

Etter å ha fått tilgang til LUVIT og gjennomgått oppbyggingen av denne læringsplattformen, vurderes dette som tilfredsstillende og tilstrekkelig for å sikre studentene en god læring.

Tilbyder har ikke gitt noen opplysning om læringsplattformen og serveres kapasitet i forhold til tilbyders totale studenttall. Tilbyder må dokumentere læringsplattform og serveres kapasitet.

## Konklusjon

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må dokumentere læringsplattform og serveres kapasitet.

### 3.6.3 Tilgang på aktuell informasjon (kriterium 17)

«Studentene og lærerne må ha god nok tilgang på tjenester som sikrer aktuell informasjon.»

#### Presentasjon

Tilbyder skriver om tilgang på aktuell informasjon:

*Studenter og veiledere henvises til å benytte biblioteket i eget nærmiljø, hvis de har behov for det, og ellers får de:*

- *informasjon og råd om relevante oppslagstjenester som er tilgjengelige på Internett*
- *tilgang til nettbasert oppslagsverk (Sticos oppslag, Lovdata, Lenker etc.) gjennom nettkurset.*

#### Vurdering

Det finnes i dag tilstrekkelig fagstoff på nettet til å dekke studietilbudet. Når studentene i tillegg har tilgang til Sticos oppslag og Lovdata er dette tilfredsstillende.

#### Konklusjon

Ja, kriteriet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.6.4 Faglig samarbeid (kriterium 18)

«Tilbyder skal ha lokalt eller regionalt samarbeid med yrkesfeltet, eller være med i faglige nettverk som knytter utdanningstilbudet opp mot samfunns- og næringsliv.»

#### Presentasjon

Tilbyder presenterer dekning av dette kriteriet på følgende måte:

*Innen fagområdet som dekkes av fagskoleutdanning i kontorarbeid er det kun følgende som er relevant:*

- *Er medlem av Forum for fagskoler (Abelia) hvor vi samarbeider med andre tilbydere om temaer som er av betydning for fagskoleutdanning (som f.eks. studiekontrakter, klagebehandling og reglementer).*

#### Vurdering

For at dette kriteriet skal være tilfredsstillende oppfylt må tilbyder etablere et samarbeid med næringsorganisasjoner som arbeider mot små og mellomstore virksomheter. Dette er nødvendig for at tilbyder skal få første hånds kunnskap om disse virksomhetenes hverdag og de behov som må dekkes.

Aktuelle samarbeidspartnere kan for eksempel være NARF (Norges Autoriserte Regnskapsføreres Forening) eller Bedriftsforbundet. Begge disse organisasjonene kjenner små og mellomstore virksomheters hverdag og behov.

## **Konklusjon**

Nei, kriteriet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Tilbyder må etablere samarbeid med organisasjoner som kjenner små og mellomstore virksomheters hverdag.

### **3.7 Oppsummerende vurdering og konklusjon fra de sakkyndige**

Tilbudet anbefales ikke godkjent.

Tilbyder må:

- fjerne «fagskoleutdanning» fra navnet på studiet (kriterium 1)
- omarbeide og heve nivået på læringsmålene (kriterium 2)
- endre utdanningsplanen slik at utdannelsen kommer opp på et tertiært nivå (kriterium 3)
- tydeliggjøre det formelle opptaksgrunnlaget (kriterium 4)
- oppdatere studieplanen med gjeldene regler for opptak (kriterium 4)
- utarbeide veiledning for studenter som søker på grunnlag av realkompetanse (kriterium 4)
- klargjøre sammenhengen mellom fag og kvalifikasjoner som inngår i studietilbudet (kriterium 6)
- utvide lærestoffet slik at dette kommer på et tertiært nivå (kriterium 6)
- angi arbeidsmengde brutt ned på kurs og fagområder (kriterium 6)
- legge inn en gjennomgang av de mest aktuelle lover som regulerer arbeidsoppgavene innenfor kursene 4 og 5 (kriterium 7)
- endre læringsmålene innenfor kurs 2, eller legge til rette for at studentene får den nødvendige praktiske øvelsen i teamarbeid og kommunikasjon (kriterium 7)
- tilrettelegge for reell undervisning i teamarbeid (kriterium 8)
- klargjøre forholdstallet mellom ansatte og studenter (kriterium 11)
- klargjøre hvilken kompetanse og yrkeserfaring undervisningspersonalet skal ha (kriterium 12)
- dokumentere læringsplattform og serveres kapasitet (kriterium 16)
- etablere samarbeid med organisasjoner som kjenner små og mellomstore virksomheters hverdag (kriterium 18)

Tilbyder bør:

- vurdere å stryke kurs nummer 3 Forretningsengelsk (kriterium 7)

## 4 Tilsvarende

NOKUT mottok ikke tilsvarende fra Campus Kristiania - Ernst G. Mortensens Stiftelse v/NKS Nettstudier. De sakkyndiges anbefaling blir derfor stående.

## 5 Vedtak

NOKUT ved direktøren anser ikke de faglige kravene for godkjenning av utdanningstilbudet *fagskoleutdanning i kontorarbeid*, et halvårig fjernundervisningstilbud som gis over ett år på deltid ved Campus Kristiania - Ernst G. Mortensens Stiftelse v/NKS Nettstudier som oppfylt.

Vedtaket om avslag er fattet med hjemmel i:

- lov om fagskoleutdanning 20.06.2003 nr 56
- kunnskapsdepartementets forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning av 01.02.2010 nr 96
- NOKUTs retningslinjer for kvalitetssikring og godkjenning etter lov om fagskoleutdanning av 26.01.2009

## 6 Dokumentasjon

Rapporten er skrevet på bakgrunn av

- Søknad fra Campus Kristiania – Ernst G. Mortensens Stiftelse v/NKS Nettstudier datert 14.02.2012 om godkjenning av fagskoleutdanningen *fagskoleutdanning i kontorarbeid*
- Sakkyndig vurdering, oktober 2012

## Vedlegg 1:

### Sakkyndig komité

Den sakkyndige komité har bestått av følgende medlemmer:

#### **Leder Jorunn Fragge, Executive Secretary Search & Training**

Jorunn Fragge er utdannet bedriftsøkonom fra BI. Hun har bred arbeidserfaring som sekretær/personlig assistent og Search-assistent og Research Manager. Hun har også lang arbeidserfaring som Administrasjons- og Økonomisjef. I 1996 startet hun eget selskap hvor hennes spesialitet er å lete frem kandidater som skal fungere optimalt som administrativ støtte for en ledergruppe og/eller PA for leder(e). I tillegg tilbyr hun spisskompetanse for å finne gode kandidater som skal fungere i en back-office-posisjon. Hun tilbyr også et omfattende kursopplegg og trening, både individuelt og bedriftsinternt. Fragge har gjennom flere år undervist ved Norges Merkantile Fagskole (tidligere MI - Merkantilt Institutt) på advokatsekretærlinjen. Hun har bidratt til å utvikle fagskoleutdanningen Administrativ koordinator for Ecademy, hvor hun også underviser.

#### **Regnskapsfører Reidar Næss, Mercator AS**

Reidar Næss er autorisert regnskapsfører og daglig leder i regnskapsfirmaet Mercator AS. Han har mer enn 35 års erfaring innen fagområdet regnskap og økonomi, EDB og personalarbeid. Han har også mye erfaring innen styrearbeid, blant annet fra vervet som styreleder i NARF (Norges autoriserte regnskapsføreres forening). Næss har vært sakkyndig for NOKUT en rekke ganger tidligere.

De sakkyndige har erklært at de ikke har tilknytninger til utdanningstilbudet eller tilbyder, som gjør dem inhabile til oppdraget.

Søkerinstitusjonen har fått anledning til å uttale seg om NOKUTs forslag til sakkyndige, og har ingen merknader.

## Vedlegg 2:

Mandat for sakkyndige til faglig vurdering av søknad om godkjenning av utdanningstilbud

1. Det skal foretas en faglig vurdering av søknad om fagskolegodkjenning for utdanningstilbudet *fagskoleutdanning i kontorarbeid* ved Campus Kristiania – Ernst G. Mortensens Stiftelse v/NKS Nettstudier.
2. Den faglige vurderingen skal foretas i henhold til kapittel 7 Standarder og kriterier for godkjenning av utdanningstilbud i Retningslinjer for kvalitetssikring og godkjenning etter lov om fagskoleutdanning.
3. Kriteriene, 1 – 18, er likeverdige og må vurderes som tilfredsstillende i forhold til et minimum av hva som forventes av kvalitet i fagskoleutdanning.
4. Den sakkyndige vurderingen baseres på tilbyders søknad og annet relevant skriftlig materiale som anses som nødvendig for faglig vurdering.
5. De sakkyndige skal ikke vurdere faglig kriterium 5.
6. Vurderingene må gis en tydelig begrunnelse og en entydig konklusjon og nedfelles skriftlig.
7. Den faglige vurderingen skrives inn i en rapport sammen med NOKUTs egen vurdering av styringsordning, reglement og kvalitetssikringssystemet. Det skrives en rapport for hvert utdanningstilbud. Rapporten danner grunnlag for NOKUTs vedtak.
8. Sakkyndig kan bli pålagt å utføre en tilleggsvurdering av søkers kommentar til den faglige vurderingen. Både søkers kommentar og eventuell sakkyndig tilleggsvurdering inngår i NOKUTs beslutningsgrunnlag.
9. Sakkyndig arbeider på oppdrag fra NOKUT og skal dermed ikke diskutere vurderingen i media eller med søker før vedtak er fattet.

NOKUTs godkjenning av fagskoleutdanning er hjemlet i

- Lov om fagskoleutdanning av 20.06.2003 nr. 56
- Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning av 01.02.2010 nr. 96
- NOKUTs retningslinjer for kvalitetssikring og godkjenning etter lov om fagskoleutdanning datert 26.01.2009