

NOKUTs tilsynsrapporter

# Salg og kundeledelse

Gokstad Akademiet AS

September 2019



NOKUT 

NOKUT kontrollerer og bidrar til kvalitetsutvikling ved fagskolene. Dette gjør vi blant annet ved å godkjenne nye fagskoletilbud. Fagskoleutdanning er en yrkesrettet utdanning på et halvt til to år, som bygger på videregående skole eller tilsvarende realkompetanse. Betegnelsen fagskoleutdanning er beskyttet gjennom fagskoleloven. For å kunne bruke betegnelsen fagskoleutdanning, må utdanningstilbudet være godkjent av NOKUT. Alle fagskoletilbud må tilfredsstillе nasjonale kvalitetsstandarder. NOKUT godkjenner også institusjonenes interne system for kvalitetssikring.

<b>Fagskole/Utdanningssted:</b>	Gokstad Akademiet AS
<b>Utdanningstilbudets navn:</b>	Salg og kundeledelse
<b>Nivå/studiepoeng:</b>	Nivå 5.2 / 120 studiepoeng
<b>Undervisningsform:</b>	Stedbasert
<b>Sakkyndige:</b>	Kristen Albert Ellingsen og Tone Håfjeld
<b>Dato for vedtak:</b>	09.09.2019
<b>NOKUTs saksnummer</b>	19/02407

## Forord

Fagskoleutdanning er høyere yrkesrettet utdanning som bygger på fullført videregående opplæring eller tilsvarende realkompetanse. En 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, må utdanningen være akkreditert av NOKUT.

Vurderingsprosessen starter med at en søker sender inn søknad til NOKUT om akkreditering av en utdanning. Søknaden blir først gjenstand for en innledende vurdering, der NOKUT avklarer om forutsetningene er til stede for videre behandling av søknaden. For de søkerinstitusjoner som ikke har en akkreditert fagskoleutdanning fra før av, vil NOKUTs innledende vurdering også omfatte om søkeren oppfyller kravene til styringsordning, forskrift og system for kvalitetssikring.

Søknader som tilfredsstillende forutsetningene for behandling blir vurdert av eksterne, uavhengige sakkyndige oppnevnt av NOKUT. De sakkyndige vurderer søknaden opp mot kravene i fagskoletilsynsforskriften kapittel 3.

Til den sakkyndige vurderingen har NOKUT oppnevnt:

- Kristen Albert Ellingsen
- Tone Håfjeld

Når de sakkyndige har funnet at ett eller flere av de faglige kriteriene ikke er oppfylt på en tilfredsstillende måte, sendes et rapportutkast, kapittel 3 til søkeren for kommentarer. Søkeren kan da påpeke mangler eller misforståelser i de sakkyndiges innstilling. NOKUT tillater i tillegg mindre justeringer. De sakkyndige vurderer tilbakemeldingen fra søkeren, før NOKUT konkluderer og fatter endelig vedtak.

I denne rapporten er alle vurderingene som danner grunnlag for vedtaket samlet. Søker plikter å gjennomføre utdanningstilbudet slik det fremgår av denne rapporten og søknaden som ligger til grunn. Studenter kan lese rapporten for å få inntrykk av hvilken utdanningskvalitet de kan forvente. Yrkeslivet og andre samfunnsgrupper kan også orientere seg om den sluttkompetansen studentene sitter igjen med, og innholdet i utdanningen.

NOKUT, 9. september 2019  
Øystein Lund  
tilsynsdirektør

## Innhold

<b>1</b>	<b>Informasjon om søkeren .....</b>	<b>1</b>
1.1	Informasjon om fagskolen og utdanningen .....	1
<b>2</b>	<b>Innledende vurdering .....</b>	<b>2</b>
2.1	Oppsummering .....	2
2.2	Grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning (§ 3-1) .....	2
2.3	Konklusjon etter innledende vurdering .....	5
<b>3</b>	<b>Sakkyndig vurdering av utdanningen .....</b>	<b>6</b>
3.1	Oppsummering .....	6
3.2	Læringsutbytte og navn .....	6
3.3	Opptak .....	8
3.4	Samarbeid med yrkesfeltet .....	10
3.5	Standarder, konvensjoner og avtaler .....	10
3.6	Omfang og studieplan .....	11
3.7	Utdanningens innhold og emner .....	12
3.8	Undervisning, veiledning og vurdering .....	13
3.9	Praksisordning .....	15
3.10	Undervisningspersonale .....	15
3.11	Faglig ansvarlig .....	17
3.12	Sensorer .....	18
3.13	Infrastruktur .....	18
3.14	Konklusjon etter sakkyndig vurdering .....	20
<b>4</b>	<b>Tilsvarsrunde .....</b>	<b>21</b>
4.1	Søkerens tilbakemelding .....	22
4.2	Sakkyndig tilleggsvurdering .....	25
4.3	Endelig konklusjon fra sakkyndig komité .....	26
<b>5</b>	<b>Tilsagn .....</b>	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>Vedtak .....</b>	<b>27</b>
<b>7</b>	<b>Dokumentasjon .....</b>	<b>28</b>
	Vedlegg 1: .....	29

# 1 Informasjon om søkeren

## 1.1 Informasjon om fagskolen og utdanningen

Gokstad Akademiet AS søkte NOKUT 27. februar 2019 om akkreditering av *Salg og kundeledelse* som fagskoleutdanning. Utdanningen er på 120 studiepoeng som gis på heltid. Den omsøkte undervisningsformen er stedbasert, og den stedbaserte undervisningen vil finne sted i Sandefjord.

Gokstad Akademiet AS har ingen tidligere godkjente fagskoleutdanninger.

## 2 Innledende vurdering

Teksten i dette kapitlet er NOKUTs administrative vurdering av de grunnleggende forutsetningene som må være oppfylt for kunne tilby fagskoleutdanning. Noen av kravene vurderes både av NOKUTs administrasjon, og den sakkyndige komiteen. Der det forekommer «vi» i kapittel 2, er det et uttrykk for NOKUTs administrasjon. Der det forekommer «dere» er det en henvendelse til søkeren.

Paragrafene i parentes i overskriftene henviser til paragrafer i fagskoletilsynsforskriften. Teksten i boksene er fra fagskoletilsynsforskriften.

Vi gjør oppmerksom på at vurderingen av kvalitetssikringssystem, styringsordninger og forskrift/reglement vil være begrenset. NOKUT kan derfor senere påpeke feil og mangler dersom vi ved et fremtidig gjennomsyn avdekker det, selv om vi i denne søknadsrunden skulle finne at kvalitetssikringssystem, styringsordninger og/eller reglement tilfredsstillende oppfylt.

### 2.1 Oppsummering

Gokstad Akademiet har ingen tidligere godkjente fagskoleutdanninger, og søker NOKUT om akkreditering av to fagskoleutdanninger (*Salg og kundeledelse* og *Digital markedsføring*). Gokstad Akademiet har søkt akkreditering av tilsvarende utdanninger i 2016, 2017 og 2018. Disse søknadene har blitt avslått da de grunnleggende forutsetningene og krav for å tilby fagskoleutdanning ikke var tilfredsstillende oppfylt. NOKUT finner at kravene til grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning nå er oppfylt.

### 2.2 Grunnleggende forutsetninger for å tilby fagskoleutdanning (§ 3-1)

#### 2.2.1 Krav i fagskoleloven med forskrifter

- (1) Krav i fagskoleloven med forskrifter skal være oppfylt. NOKUT vurderer følgende krav:
- a) Grunnlag for opptak.
  - b) System for kvalitetssikring.
  - c) Organisasjon og ledelse. Det er fagskolens styre som er ansvarlig for utdanningen.
  - d) Studentenes læringsmiljø og rettigheter.
  - e) Vitnemål.
  - f) Forskrift. Forskriften skal fastsette studentenes rettigheter og plikter, og være utformet slik at det sikrer lik og upartisk behandling.
  - g) Klageinstans. Styret selv fastsetter regler for klagebehandling.

#### Vurdering

Kravet om grunnlag for opptak vurderes av de sakkyndige i kapittel 3.3.

#### System for kvalitetssikring

Søkeren fikk sitt system for kvalitetssikring godkjent av NOKUT 27. juni 2018, jf. NOKUTs sak 18/02286.

### Organisasjon og ledelse

Gokstad Akademiet AS fikk sine styreordning vurdert i sak 18/02286. De fikk den gang tilbakemelding om at søker måtte «beskrive i styrevedtektene at styret årlig skal vurdere om det er forsvarlig å starte opp utdanning» og «legge inn i styrevedtektene at det er styret som kan bestemme at lokal klagenemnd skal behandle klager etter § 7».

Disse forholdene er nå tatt inn i styrevedtektene. Det kommer klart frem at styret skal årlig fatte vedtak om hvorvidt det er forsvarlig å ta opp nye studenter. Vedtaket fattes senest 14 dager før planlagt studiestart.

Beskrivelsene av klagebehandling i styrevedtektene er endret slik at det nå fremgår i § 9 (punkt 21) at styret har ansvar for å opprette lokal klagenemnd som behandler klager over enkeltvedtak. I § 9 (punkt 22) fremgår det at styret skal behandle klagesaker etter fagskoleloven § 23. Fagskoleloven § 20 Klageorganer sier at «Styret kan bestemme at klagenemnda også skal behandle andre klagesaker for studentene og saker etter §§ 23 til 27». Det fremgår av styrevedtektene at styret kan *bestemme* at lokal klagenemnd skal behandle klager etter § 23.

I styrevedtektene er det klart hvem som har vedtatt vedtektene og når de ble vedtatt. Styrevedtektene er signert av to eiere.

Styrets sammensetning oppfyller lovens krav, og det fremgår tydelig hvordan representanter for studentene og ansatte velges, og hvilke rettigheter representantene har.

Styrets ansvar for fagskoleutdanningen fremgår klart av styrevedtektene, og de forhold styret er pålagt å ta ansvar for etter fagskoleloven.

### Studentenes læringsmiljø og rettigheter

Søknaden dokumenterer på en tilfredsstillende måte hvem som har ansvar for de oppgaver som er beskrevet i fagskoleloven § 15, og som påvirker studentenes rettigheter. Det kommer tydelig frem av styrevedtektene at styret har det overordnede ansvaret for studentenes læringsmiljø.

### Vitnemål

Fagskolens mal for vitnemål inneholder all nødvendig informasjon. Vitnemålet tilfredsstiller kravene i fagskoleloven med forskrifter.

### Reglement og forskrifter

Gokstad Akademiet oppgir alle bestemmelser i forskrifts form, forskriften er datert og signert av styrets sju medlemmer.

I fagskoleloven er det krav om at fagskolen skal utforme en egen forskrift om opptak (fagskoleloven § 16). Gokstad Akademiets forskrift om opptak ble sist vurdert i sak 18/02286, og ble funnet til å tilfredsstille kravene. Forskriften er også oppdatert i henhold til nye bestemmelser for realkompetansevurdering og aldersgrense, jf. ny fagskolelov.

Søkerens forskrift omfatter også bestemmelser om disiplinære sanksjoner. I vurderingen i sak 18/02286 ble det anbefalt en del utbedringer, og flere av paragrafene det gjaldt er nå forandret. Gjengivelser av lovtekst i forskriften er i all hovedsak nå etterfulgt av henvisninger til tilsvarende paragrafer i fagskoleloven. Bestemmelsen knyttet til Utestengning og bortvisning, har nå henvisning

til § 25 i fagskoleloven. Likeledes har kapittel 4 Eksamen § 4-1. Generelle bestemmelser, andre til femte ledd nå henvisninger til fagskoleloven § 21.

Vi ser videre at forskriften omfatter bestemmelser om skikkethetsvurdering. Det står blant annet at «Vurderingen av skikkethet skal skje gjennom hele utdanningen. (...) Styret kan vedta at en student ikke er skikket for yrket.» Etter fagskoleloven § 26 første ledd kan Kunnskapsdepartementet gi forskrift om at fagskolen skal vurdere om den enkelte student i bestemte utdanninger er skikket for yrket. En slik forskrift er nå sendt på høring. I høringsnotatet forslås det at skikkethetsvurdering kun skal «foretas i utdanninger der studenter kan komme i kontakt med mindreårige som del av klinisk undervisning eller praksisopplæring, dersom studenten skal utføre oppgaver som innebærer et tillits- eller ansvarsforhold overfor mindreårige.» Forskrift om skikkethet er ikke vedtatt ennå, og vi forutsetter at søker sikrer at bestemmelsene om skikkethetsvurdering i egen forskrift oppdateres etter departementets forskrift når denne vedtas. Det er ikke mulig å fatte vedtak om utestengning på bakgrunn av skikkethetsvurdering før en slik forskrift er vedtatt av departementet.

I fagskoleloven er det krav om at fagskolen skal utforme en egen forskrift om avleggelse og gjennomføring av eksamen (fagskoleloven § 21). Det har søker gjort i forskriften kapittel 4 Eksamen. Forskriften om eksamen ble ikke vurdert som tilfredsstillende i sak 18/02286. Det ble den gang påpekt at «Tilbyder må sikre at eksamensordningen er helhetlig og gjennomarbeidet, og at eksamen er knyttet til emner.» Vi vurderer at forskriften om eksamen er tilfredsstillende.

I § 6-1 (3) står det at «Styret kan bestemme at klagenemnda skal behandle og treffe vedtak i saker etter fagskolelovens §§ 24, 25, 26 og 27». Dette er en lett omforming av lovtekst. Det er meningen at styret i søkers forskrift skal bestemme dette, ikke at styret skal gjenta at de kan delegere ansvaret. Paragrafen bør omformuleres slik at det kommer tydelig frem hva styret har bestemt. I kapittel 5 i forskriften kommer det tydelig frem at klage på vedtak om annullering av eksamen (§ 5-1), bortvisning og utestenging (§ 5-3) og vurdering av skikkethet (§ 5-4) kan påklages til Nasjonal klagenemnd for fagskoleutdanning. I § 6-1 (4) er det spesifisert at styret behandler klagesaker etter fagskolelovens § 23.

NOKUT vurderer at forskriften nå tilfredsstillende kravene.

### Klagebehandling

I fagskoleloven § 20 stilles det krav om at det skal opprettes en lokal klagenemnd. Klagenemnden skal ha fem medlemmer med personlige varamedlemmer. Lederen og varamedlemmet for lederen skal fylle de lovbestemte kravene for lagdommere. Lederen og varamedlemmet for lederen skal ikke være ansatt ved fagskolen. To av medlemmene skal være studenter. Sammensetningen av medlemmer i søkerens klageinstans ble vurdert som tilfredsstillende i sak 18/02286. Vi ser imidlertid at det i søkers styrevedtekter er formulert at studentrepresentanten i styret (eller varaen) har stemmerett i klagesaker uansett om styret, eller klagenemnden behandler klagesaken. Vi forutsetter at søker sikrer at en habil student oppnevnes i klagenemnda i de tilfeller hvor klagenemnda skal behandle klager på vedtak studenten har vært med på å fatte, som medlem av styret.

### **Konklusjon**

Kravene er oppfylt på en tilfredsstillende måte.



Søkeren bør

- omformulere paragraf § 6-1 (3) i forskriften, slik at det kommer tydelig frem om styret har bestemt at klagenemnda skal behandle og fatte vedtak på saker etter fagskoleloven §§ 24, 25, 26 og 27

### ***2.3 Konklusjon etter innledende vurdering***

Søknaden går videre til sakkyndig vurdering.

Søkeren bør

- omformulere paragraf § 6-1 (3) i forskriften, slik at det kommer tydelig frem om styret har bestemt at klagenemnda skal behandle og fatte vedtak på saker etter fagskoleloven §§ 24, 25, 26 og 27

### 3 Sakkyndig vurdering av utdanningen

Teksten i dette kapitlet er de sakkyndiges vurdering. Der det forekommer «vi», er det et uttrykk for de sakkyndige. Paragrafene i parentes i overskriftene henviser til paragrafer i fagskoletilsynsforskriften. Teksten i boksene er fra fagskoletilsynsforskriften.

#### 3.1 Oppsummering

Gokstad Akademiet AS har søkt om to utdanninger: *Salg og kundeledelse* og *Digital markedsføring*. Det er en del overlapp mellom de to utdanningene, og vurderingene våre er derfor også ganske likelydende på flere områder. Vi mener det er et behov for begge utdanningene.

Når det gjelder utdanningen *Salg og kundeledelse*, har søker tilknyttet seg relevante samarbeidspartnere fra yrkesfeltet, og dette mener vi er en styrke for utdanningen. Gokstad Akademiet AS bør utnytte disse samarbeidspartnere i utdanningen, til planlegging og gjennomføring av det faglige innholdet, samt som gjesteforelesere eller innleide timelærere.

Det er tenkt å benytte mer eller mindre det samme fagmiljøet for begge de omsøkte utdanningene. På søknadstidspunktet er fagmiljøet lite, og flere fagpersoner må ansettes før utdanningen kan akkrediteres. Det er også uklarerheter tilknyttet ressursbruken, slik den er beskrevet i søknaden, med tanke på veiledning og antall lærere. Dette må klargjøres før vi kan anbefale å godkjenne utdanningen.

Vi har også lagt til en del anbefalinger, som for eksempel å gå igjennom alle dokumentene, for å tydeliggjøre språk og konkretisere innholdet i de ulike emnebeskrivelsene i studieplanen. Vi ber søker vurdere å justere formuleringer om at studentene skal kunne gå rett ut i jobb uten ytterligere opplæring, ettersom det kan skape for høye og urealistiske forventninger hos søkeren.

#### 3.2 Læringsutbytte og navn

§ 3-2 Utdanningen skal gi ett samlet læringsutbytte som er relevant for yrkesfeltet. Læringsutbyttet skal beskrive kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse som studentene oppnår etter fullført utdanning, jf. Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring.

§ 3-3 (1) Utdanningens navn skal være dekkende for innholdet og det læringsutbyttet utdanningen gir.

#### Vurdering

##### **Kunnskaper**

Kandidaten:

- Har kunnskap om salgsteknikker, kjøpsprosesser, beslutningsprosesser og digitale verktøy som anvendes i salg og kundeledelse
- Kan vurdere sitt eget arbeid med salg og kundeledelse i forhold til de kvalitetskrav og normer som er gjeldende for yrkesfeltet
- Har kunnskap om salg innen ulike sektorer og segmenter og kjennskap til salg og kundeledelse som yrkesfelt

- Kan oppdatere sin kunnskap innenfor salg og kundeledelse gjennom informasjonsinnhenting om trender, metoder, forbrukeratferd og digitale verktøy, samt gjennom kontakt med fagmiljøet
- Kjenner til salg og kundeledelses historie, tradisjoner og egenart og plass i samfunnet gjennom bruk av litteratur og digitale kilder
- Har innsikt om egne utviklingsmuligheter innen ulike sektorer og segmenter i sitt arbeid med salg og kundeledelse

### **Ferdigheter**

- Kan redegjøre for sine valg av salgsteknikker, aktivitetsplaner, aktuelle itverktøy og kundeanalyser innen salg og kundeledelse
- Kan reflektere over sin faglige utøvelse og resultatoppnåelse innen salg og kundeledelse og justere denne under veiledning av bedriftens salgsleder
- Kan finne og henvise til informasjon og fagstoff om trender, metoder, forbrukeratferd og digitale verktøy, og vurdere relevansen for bruk av dette i arbeidet med salg og kundeledelse
- Kan kartlegge status for eget arbeid med salg og kundeledelse, og identifisere faglige problemstillinger og behov for endringer i salg- og kommunikasjonsprosessen

### **Generell kompetanse**

- Kan planlegge og gjennomføre oppgaver og prosjekter innen salg og kundeledelse i en bedrift, alene og som deltaker i en gruppe og i tråd med etiske krav, lover og regler gjeldende for yrkesfeltet
- Kan utføre arbeid og prosjekter i salg og kundeledelse etter utvalgte sektorers behov
- Kan bygge relasjoner med ulike faggrupper innen salg og kundeledelse og på tvers av sektorer, samt med eksterne produktsjefer, innkjøpere, markedsførere og andre salgsmedarbeidere
- Kan utveksle synspunkter med andre med bakgrunn og erfaring innenfor salg og kundeledelse, og delta i diskusjoner om utvikling av nye trender
- Kan bidra til organisasjonsutvikling ved bruk av kunnskap og ferdigheter om salg og kundeledelse, kundeatferd, bedriftens inntekter og lønnsomhet

Det er mye overlapp mellom Salg og kundeledelse og Digital markedsføring, og vurderingene i dette kapittelet er derfor ganske likelydende i rapportene for de to ulike utdanningene.

### Struktur

Læringsutbyttebeskrivelsen er tydelig inndelt i kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse.

### Nivå

Beskrivelsen er tydelig gjenkjennelig som nivå 5.2 i NKR. Søker har ikke oppgitt at de har hentet deler av læringsutbyttet fra lavere eller høyere nivå enn 5.2.

### Utformet som kompetansebeskrivelse

Læringsutbyttebeskrivelsen er en beskrivelse av hva kandidaten skal kunne, vite og være i stand til å gjøre ved fullført utdanning.

### Faglig innhold/profil

På overordnet nivå fremstår det faglige innholdet som noe generisk og luftig, men det er samtidig tydelig at læringsutbyttet er knyttet til salg og kundeledelse. Læringsutbyttebeskrivelsen spesifiserer blant annet at kandidatene skal kunne oppdatere kunnskapen sin gjennom informasjonsinnhenting om trender, metoder, forbrukeratferd og digitale verktøy. Det er tydelig at relasjonene kandidatene skal kunne bygge er med produksjefer, innkjøpere, markedsførere og salgsmedarbeider. Det er tydelig at organisasjonsutviklingen kandidatene skal bidra til handler om utvikling for å påvirke kundenes adferd og bedriftens inntekter og lønnsomhet.

### Generelt om læringsutbyttebeskrivelsene

Læringsutbyttebeskrivelsen angir hva den enkelte kandidat skal ha av kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse etter gjennomført studie. Læringsutbytte er beskrevet i en overordnet del (i søknaden benevnt som overordnet læringsutbytte), som beskriver resultatet av læringen på tvers av emnene og hva kandidaten samlet sett skal sitte igjen med av læring etter endt program, og en fagspesifikk del som er beskrevet ut i fra de samme forholdene med utgangspunkt i programinnholdet og undervisningen i det enkelte emne.

Det overordnede læringsutbytte er av generell karakter, og beskriver på en tilfredsstillende måte resultat av læringen etter endt studie.

### Utdanningens navn

Utdanningens navn er *Salg og kundeledelse*. Å benytte ledelse i navnet på en utdanning som dette er vanlig. Begrepet benyttes ikke her nødvendigvis for å formidle et inntrykk av at dette er en tradisjonell ledelsesutdanning. Legger vi emnene og innholdet i utdanningen til grunn, mener vi at begrepet ledelse her heller formidler hvilke oppgaver og ansvar kandidatene som har gjennomført utdanningen vil kunne ivareta innen fagområde salg og kundebehandling. Hver selger vil ha et selvstendig ansvar for oppfølging, det vil si å ha oversikt over og lede aktiviteter overfor kundene. Begrepet ledelse (og andre ledelsesrelaterte begrep) går også igjen i navnet på de emnene det undervises i. Utdanningens innhold underbygger at dette er en utdanning i salg og kundeledelse.

Navnet er tilfredsstillende fordi det er tydelig, og det bygger på en etablert forståelse av hva en utdanning med dette navnet vil inneholde.

## **Konklusjon**

Ja, kravene er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

## **3.3 Opptak**

§ 3-1 (1) Krav i fagskoleloven med forskrifter skal være oppfylt. NOKUT vurderer følgende krav: a) Grunnlag for opptak.
--

## **Vurdering**

Det er mye overlapp mellom Salg og kundeledelse og Digital markedsføring, og vurderingene i dette kapittelet er derfor ganske likelydende i rapportene for de to ulike utdanningene.

### Formelt opptaksgrunnlag

Grunnlag for opptak skal være kvalifikasjoner på nivå 4 i Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring, samt vurdering av realkompetanse. Søker oppgir i studieplanen følgende formelle opptakskrav:

- Fagbrev i salgsfaget eller  
Vg1 service og samferdsel, vg2 salg, service og sikkerhet + vg3 påbygging generell studiekompetanse
- Fagbrev i kontor- og administrasjonsfaget
- Fagbrev i reiselivsfaget eller  
Vg1 service og samferdsel, vg2 reiselivsfag + vg3 påbygging generell studiekompetanse
- Fagbrev i resepsjonistfaget
- Fagbrev i logistikkfaget eller  
Vg1 service og samferdsel, vg2 transport og logistikk + vg3 påbygging generell studiekompetanse
- Studiespesialisering (språk, samfunnsfag og økonomi)

Vi mener dette er relevante utdanningsprogram fra videregående opplæring, og at dette vil sikre at studentene har en relativt lik startkompetanse.

### Opptak på realkompetanse

Søkere som ikke har bestått de aktuelle utdanningsprogrammene kan søke om opptak på bakgrunn av realkompetanse. Bestemmelser om dette er beskrevet i studieplanen: Søkerne må fylle 23 år i løpet av året de søker opptak. Dokumentasjonen «må være utformet slik at den kan vurderes mot læringsutbyttebeskrivelsene /kompetansemålene i det oppgitte fagbrev eller vitnemål fra utdanningsprogram som gjelder for formelt opptakskrav». Det er gitt eksempler på hva som kan regnes som relevant yrkeserfaring, for eksempel innkjøp og anskaffelser, medarbeider detaljhandel, eller telefonsalg. «Total lengde på relevant arbeidserfaring og utdanning/kurs på videregående skoles nivå eller høyere må totalt være av minst 5 – fem – års varighet på fulltid». Søkerne må ha norsksferdigheter minst på nivå B1 (jf. Common European Framework of Reference for Languages). Det kommer tydelig frem hvordan realkompetanse kvalifiserer til studieplass.

Ordningen tilbyr og legger opp til ivaretar søkerens rettigheter og prinsippet om likebehandling mellom søkere på en god måte.

### **Konklusjon**

Ja, kravene er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.4 Samarbeid med yrkesfeltet

§ 3-1 (2) Fagskolen skal samarbeide med aktører i yrkesfeltet og delta i faglige nettverk som sikrer at utdanningens læringsutbytte er relevant for yrkesfeltet.

#### Vurdering

##### Samarbeid med aktører i yrkesfeltet

Søker har sendt inn de samme avtalene for utdanningen Digital markedsføring som for Salg og kundeledelse. Vi anser avtalene som like relevante for begge utdanningene, og vår vurdering vil derfor være lik.

Selskapene søker har knyttet til seg, dekker alt fra internasjonalt salg, bruk av internett som samhandlingsplattform, fagkjede til rekruttering og digitalisering av marked og salgsprosesser generelt. Dette gir rom for kontakt med relevant yrkesfelt. Søker har dokumentert bindende og signerte samarbeidsavtaler med Jotun, Komplet, Fjellspport AS, Allegro Kommunikasjon AS, Torp Consulting AS og Gurusoft AS, der det går tydelig frem hva samarbeidet innebærer. Søker oppgir i søknaden at samarbeidet og kontakten med yrkesfeltet har vært positivt for utviklingen av studieplanen, ved at de har fått bekreftet tanker og innhold de mente ville være aktuelle. Målsettingen er at det skal være to årlige møter mellom søker og de ulike aktørene i yrkesfeltet.

Søker oppgir at samarbeidspartnerne skal gi innspill til

- evaluering av det faglige innholdet i forhold til markedets behov
- læringsutbytte i forhold til relevans for yrkeslivet
- gjennomføring

##### Deltakelse i faglige nettverk

I tillegg deltar søker i et nettverk i regi av Sandefjord Næringsforening. Det står ikke mye om dette i søknaden, men vi mener at det er fornuftig av søker å knytte seg til en lokal organisasjon av denne typen.

#### Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.5 Standarder, konvensjoner og avtaler

§ 3-1 (3) Utdanninger som reguleres av nasjonale eller internasjonale standarder, konvensjoner og avtaler skal tilfredsstillende kravene i disse.

#### Beskrivelse

Kravet er ikke relevant for denne utdanningen.

### 3.6 Omfang og studieplan

§ 3-1 (5) Utdanningen skal ha et omfang av 30, 60, 90 eller 120 studiepoeng.  
§ 3-1 (6) Det totale antall arbeidstimer for studentene skal normalt være mellom 1500–1800 timer per år.  
§ 3-3 (4) Studieplanen skal tydelig vise utdanningens innhold og oppbygning.

#### Vurdering

Det er mye overlapp mellom Salg og kundeledelse og Digital markedsføring, og vurderingene i dette kapittelet er derfor ganske likelydende i rapportene for de to ulike utdanningene.

#### Omfang

Arbeidsomfanget er estimert til 3205 timer over to år (120 studiepoeng), fordelt i forhold til studiepoeng / timer med faglærer. Studieplanen inneholder en felles tabell som oppgir timer med faglærer og forventet egeninnsats per emne.

I hovedsak er vektingen av studiepoeng innen hvert emne logisk og gir studentene en forutsigbar og god studiesituasjon.

Omfanget av egeninnsats og faglærerbistand virker rimelig i forhold til læringsutbytte, og i forhold til utdanningens innhold og oppbygning.

#### Studieplan

Studieplanen inneholder følgende elementer:

- Navn
- Opptakskrav
- Omfang
- Organisering og oppbygging
- Overordnet læringsutbytte
- Læringsutbyttebeskrivelse for hvert emne
- Den indre sammenheng
- Undervisningsformer og læringsaktiviteter
- Arbeidskrav og vurderingsformer
- Avsluttende eksamen og vurdering
- Litteraturliste

Studieplanen skal gjøres tilgjengelig både på skolens nettsider og på It's learning. Studieplanen omfatter til sammen all informasjon studentene bør ha. Kapittel 6 omtaler det overordnede læringsutbyttet for hele utdanningen. Her er de generelle beskrivelsene fra NKR tatt med. Kapittel 7 inneholder beskrivelser for de enkelte emnene, pluss beskrivelse av eksamensformene. Kapittel 8 skal gi oversikt over den indre sammenhengen i utdanningen, og kobler de enkelte punktene fra læringsutbyttebeskrivelsene sammen, på overordnet nivå, NKR-nivå og emnenivå. I kapittel 9 gis en oversikt over undervisningsformer og læringsaktiviteter for alle emnene. I kapittel 10 kommer oversikten over arbeidskrav og vurderingsordninger for alle emnene.

I studieplanen står det at «Studentene kan etter fullført og bestått utdanning gå rett ut i en stilling i salg- og kundeledelse uten ytterligere opplæring». Vi er kjent med at dette ligner definisjonen på en fagskoleutdanning<sup>1</sup>, men vi mener dette likevel kan være noe misvisende. Søker bør endre denne

<sup>1</sup> Jf. fagskoleloven § 4: «Fagskoleutdanning gir kompetanse som kan tas i bruk i arbeidslivet uten ytterligere opplæringstiltak.»

formuleringen, slik at studentene er forberedt på at en hvilken som helst jobb vil innebære noe opplæring.

## Konklusjon

Ja, kravene er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Fagskolen bør

- endre formuleringen om at studenter kan gå rett ut i jobb uten noen form for opplæring.

### 3.7 Utdanningens innhold og emner

§ 3-3 (2) Utdanningens innhold skal være egnet for å nå læringsutbyttet.

§ 3-3 (3) De ulike emnene skal til sammen bidra til at studentene oppnår utdanningens totale læringsutbytte.

## Vurdering

Utdanningen er bygget opp med en del generelle, grunnleggende temaer først, og mer konkrete, praktiske temaer mot slutten av utdanningen. Dette er på mange måter logisk og fornuftig. Emnene som inngår i utdanningen mener vi er relevante. Det er en god blanding mellom funksjonsrettede tema, som salg og effektiv bruk av salgsverktøy, digitale verktøy og lignende, og mer generelle tema som markedsføring, økonomi, lønnsomhetsanalyse og forbrukeratferd. Spesielt positivt mener vi det er at det er funnet plass til temaer som etikk og kultur i emnene.

Vi ser at søker har gjort noen endringer i rekkefølgen på emnene, og det er vi positive til. Vi forutsetter at temaene i emne 1 og 2 er samkjørt, og at markedsføring som fenomen og fag blir introdusert tidlig i studiet.

Det er også flere emner som vil gi kandidatene gode forutsetninger til å kunne forholde seg til sentrale trender, blant annet den stadig økende digitalisering og individualisering i feltet – trender som vil prege hverdagen til fremtidige salgs- og kundemedarbeidere i stadig større grad. Som grunnlag for disse emnene inngår det også noen generiske fag, noe som er viktig og som vil gi kandidatene et godt grunnlag for videre læring og eventuelle videre studier.

Beskrivelsen av innholdet i utdanningen signaliserer klare ambisjoner om å være både dagsaktuell og fremtidsrettet. For et flertall av ansatte som er tilknyttet salgs- og kundearbeid er relasjoner, lojalitet og nettverk derfor viktige og prioriterte områder.

Litteraturen som ligger til grunn for utdanningen fremstår som noe tradisjonell mål-/middelorientert. Vi ser at søker har tatt inn mer litteratur om digitalisering og individualisering av salg, og det anser vi som positivt. Vi mener søker bør holde seg oppdatert på ny litteratur på området. Vi mener også at litteraturen som er oppgitt bør bli supplert med dagsaktuelle artikler fra aviser, tidsskrifter, og andre digitale kilder (sosiale medier, Youtube, websider og annet) for å aktualisere læringen og undervisningen. Utdanningen dekker de generelle og grunnleggende temaene en slik utdanning må gi



studentene, og problemstillinger knyttet til digitalt salg og økende individuell oppfølging av kundene er synlig i beskrivelsen av de ulike emnene.

### Generelt om emnenes læringsutbyttebeskrivelser

For hvert enkelt emne er det oppgitt læringsutbyttebeskrivelser inndelt i kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse, og i alle emner er alle punkter som brukes på overordnet nivå også omtalt på emnenivået. Læringsutbytte for de enkelte emnene underbygger det overordnede læringsutbyttet (for hele studiet).

Vi har en anbefaling som angår emne 3, Forbruker- og kundeatferd. Her mener vi søker bør få inn sosiologibegrepet, slik at emnet omhandler både forbrukersosiologi og forbrukerpsykologi.

Ser vi nærmere på læringsutbyttebeskrivelsene for de enkelte emnene gir noen av beskrivelsene et inntrykk av å være noe generelle. Flere kan med fordel konkretiseres. Det gjelder beskrivelser som at studenten skal «Ha kunnskap om begrepet, teorier og metoder». Her er beskrivelsen etterfulgt av for eksempel «Kundeledelse», men det ville vært en fordel om det i stedet var oppgitt mer presise termer.

### **Konklusjon**

Ja, kravene er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Fagskolen bør

- få inn sosiologibegrepet i emne 3, slik at emnet omhandler både forbrukersosiologi og forbrukerpsykologi
- konkretisere flere av læringsutbyttebeskrivelsene på emnenivå

### **3.8 Undervisning, veiledning og vurdering**

§ 3-4 (1) Utdanningen skal ha et pedagogisk opplegg som sikrer god veiledning og oppfølging av studentene både som gruppe og individ.

§ 3-4 (2) Undervisningsformer og læringsaktiviteter, herunder eventuell praksis, skal være tilpasset læringsutbyttet som skal oppnås.

§ 3-6 (1) Eksamens- og vurderingsordningene skal være egnet til å vurdere om læringsutbyttet er oppnådd.

### **Vurdering**

Det er mye overlapp mellom Salg og kundeledelse og Digital markedsføring, og vurderingene i dette kapittelet er derfor ganske likelydende i rapportene for de to ulike utdanningene.

### Pedagogisk opplegg

Søker oppgir i studieplanen at det vil bli gitt både individuell og felles veiledning: 120 timer for klassen i fellesskap, og 240 timer individuell veiledning og oppfølging på oppgaver og arbeidskrav. Det er noe uklart om dette gjelder studiet som helhet.

Søker legger opp til mange timer veiledning, og vi stiller spørsmål ved om planene for veiledning er gjennomførbart. Studentene får totalt 240 timer veiledning på arbeidskrav. Hvis det er ment å gis 240 timer veiledning per student (25 studenter), stiller vi spørsmål ved om dette er praktisk mulig fordelt på de lærekreftene skolen har til rådighet. Søker må redegjøre for hvordan dette er praktisk gjennomførbart.

### Undervisningsformer og læringsaktiviteter

Det er oppramset at søker benytter seg av ulike undervisningsformer i alle emner:

- Plenumsundervisning og diskusjon,
- Praktisk utførelse
- Studentpresentasjon
- Oppgaveløsning, enkeltvis og i grupper
- Bedriftsbesøk og ekskursjoner
- Rollespill
- Digital undervisning
- Egenarbeid

Læringsaktivitetene er varierte, men vi kan ikke se at det er lagt opp til at studentene skal jobbe med teamene tverrfaglig, selv om tidspunktene og innholdet i fagene vil kunne gjøre dette mulig. For å sikre den tverrfaglige forståelsen, anbefaler vi søker å vurdere om det vil være hensiktsmessig å ha tverrfaglige arbeidskrav. Det vil også være mer gjennomførbart med tanke på ressurser / antall lærekrefter.

### Eksamens- og vurderingsformer

Skolen setter karakterer basert på følgende vurderingsformer:

- Innleveringsoppgaver
- Individuell emneeksamen
- Individuell avsluttende eksamen

Det kreves av studentene har møtt opp 90 % av tiden for å få emnevurdering. Vi synes det er positivt at søker har slike klare forventninger til studentene, så lenge studenten får klare retningslinjer ved sykdom, o.l. Søker bør tydeliggjøre dette. Alle emner må være bestått for å få ta avsluttende eksamen.

På vitnemålet kommer både vurdering i hvert emne, samt karakter på avsluttende eksamen.

Vurderingsformene blir presentert for hvert emne og i et samlet kapittel til slutt i studieplanen. Vurderingsformene måler at læringsutbytte er oppnådd, og det kommer tydelig frem hva som måles. Det er vår vurdering at disse elementene møter kravet om at eksamens- og vurderingsordningene skal kontrollere studentens oppnåelse av både kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse. Det kommer tydelig frem hva som er grunnlaget for emnekarakter.

### **Konklusjon**

Nei, alle kravene er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Fagskolen må

- tydeliggjøre om de oppgitte timene til veiledning (individuell og felles) i studieplanen gjelder utdanningen som helhet, eller per semester, eller annet
- redegjøre for hvordan planen for veiledningen er praktisk gjennomførbar

Fagskolen bør

- vurdere om det vil være hensiktsmessig å ha tverrfaglige arbeidskrav
- tydeliggjøre retningslinjene som gjelder ved sykdom, o.l. med tanke på at det er krav til 90 % oppmøte

### **3.9 Praksisordning**

§ 3-1 (4) For utdanninger med praksis skal det foreligge avtaler som regulerer vesentlige forhold av betydning for studentene.

§ 3-5 (2) For utdanninger med praksis skal eksterne praksisveiledere ha kompetanse til å veilede og vurdere studentene i praksis.

#### **Beskrivelse**

Kravene er ikke relevant for denne utdanningen.

### **3.10 Undervisningspersonale**

§ 3-5 (1) Undervisningspersonalets sammensetning og samlede kompetanse skal være tilpasset utdanningen slik den er beskrevet i studieplanen. Undervisningspersonalet må samlet ha følgende kompetanse:

- a) Formell utdanning minst på samme nivå som det undervises i, innen det aktuelle fagområdet eller nærliggende fagområder. For nye fagområder der det ennå ikke tilbys tertiær utdanning, kan langvarig yrkespraksis erstatte formell utdanning.
- b) Pedagogisk kompetanse relevant for utdanningen. Minst én person skal ha formell pedagogisk utdanning og erfaring, og et særlig ansvar for utdanningens pedagogiske opplegg.
- c) Digital kompetanse relevant for utdanningen.
- d) Relevant og oppdatert yrkeserfaring.

§ 3-5 (3) Undervisningspersonalet må være stort og stabilt nok til å gjennomføre fastsatte læringsaktiviteter.

#### **Vurdering**

Det er mye overlapp mellom Salg og kundeledelse og Digital markedsføring, og vurderingene i dette kapittelet er derfor ganske likelydende i rapportene for de to ulike utdanningene.

### Formell utdanning

På søknadstidspunktet er det kun faglig ansvarlig og pedagogisk ansvarlig som er ansatt for utdanningen. I tabellen for undervisningspersonell er det oppgitt at ytterligere tre personer skal undervise i 50 % stilling. I tillegg vil en innleid lærer og sensorer være tilknyttet utdanningen.

I kravspesifikasjonen er det oppgitt krav til formell kompetanse angitt på de ulike emnene. I emne 1, Salg og markedsføringens rolle i samfunnet, er det for eksempel stilt krav om «utdanning på minimum Bachelor nivå innen for eksempel markedsføring, markedsføring og salgsledelse, markedsføringsledelse, markedsføring og merkevareledelse». Vi vurderer at det stilles relevante krav til formell kompetanse.

Kravet kan ikke vurderes som oppfylt, ettersom store deler av fagmiljøet ikke er på plass. Hvis søker følger planen for ansettelse, vil fagmiljøet ha den relevante kompetansen for utdanningen.

### Pedagogisk kompetanse og det pedagogisk ansvarlige

Det er oppgitt en pedagogisk ansvarlig for utdanningen. Vedkommende har formell pedagogisk utdanning (adjunkt med bachelor i realfag) og 30 studiepoeng i «IKT i læring». Dette er tilfredsstillende.

I tabellen for undervisningspersonell står det at pedagogisk ansvarlig skal undervise og veilede i 25 % stilling tilknyttet utdanningen, mens det i søknaden står at hun ikke skal undervise. Vi kan ikke se av tabellen at vedkommende har relevant formell utdanning, eller yrkeserfaring innenfor de fagområdene som tilbys. Søker må redegjøre for om pedagogisk ansvarlig skal undervise i de faglige emnene.

I kravspesifikasjonen for undervisningspersonell stilles det følgende krav til pedagogisk kompetanse: «Lærere, faglig ansvarlig og sensorer må minimum ha deltagelse på intern opplæring i pedagogikk. Kurs i formidlingsteknikk på 6 timer gjennomføres for oppstart av 1. semester. 2 kurs i pedagogisk veiledning og oppfølging av praktiske og teoretiske oppgaver på 6 timer hver: eller minst tilsvarende fra annen opplæringsinstitusjon». Dette er tilfredsstillende.

### Digital kompetanse

I kravspesifikasjonen er det oppgitt følgende krav til IKT-kompetanse: Lærere, faglig ansvarlig, pedagogisk ansvarlig, innleide lærere og sensorer må beherske It's Learning. Øvrig krav til IKT kompetanse innfris i Bachelor nivå innen sitt fagfelt». Vi vurderer at dette er tilstrekkelig, ettersom utdanningen er stedbasert.

### Relevant og oppdatert yrkeserfaring

I kravspesifikasjonen er det oppgitt krav til yrkeserfaring angitt på de ulike emnene. For de ulike emnene er det stilt krav om at personene må ha «utøvd sitt yrke i minst 3 år etter 2010». Vi vurderer dette som tilstrekkelig for å sikre relevant og oppdatert yrkeserfaring i undervisningspersonalet.

Gokstad Akademiet AS bør utnytte samarbeidspartnere i utdanningen, til planlegging og gjennomføring av det faglige innholdet, samt som gjesteforelesere eller innleide timelærere.

### Størrelse og stabilitet

I kravspesifikasjonen er det oppgitt at forholdstallet mellom studenter og lærere skal være 25 studenter per lærer. Vi tolker det slik at «lærer» her betyr «årsverk lærer». I søknaden er det oppgitt at det er 2,4 årsverk tilknyttet utdanningen. Dette inkluderer også faglig ansvarlig, pedagogisk ansvarlig og sensorer. Utdanningen er dimensjonert for 25 studenter.

Vi kan ikke på bakgrunn av dokumentasjonen vi har mottatt vurdere om fagmiljøet er stort og stabilt nok, men mener det er urealistisk at de oppgitt personene skal kunne både gi undervisning og veiledning slik søker beskriver i søknaden, med tanke på at studentene skal få svært mange veiledningstimer. Søker må dokumentere at undervisningspersonalet er stort og stabilt nok til å gjennomføre fastsatte læringsaktiviteter.

## Konklusjon

Nei, kravene er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Fagskolen må

- følge planen for ansettelse, og ansette personale relevante kompetansen for utdanningen
- redegjøre for om pedagogisk ansvarlig skal undervise i de faglige emnene
- dokumentere at undervisningspersonalet er stort og stabilt nok til å gjennomføre fastsatte læringsaktiviteter

Fagskolen bør

- gi samarbeidspartnere en aktiv rolle i læringen og ulike læringsaktiviteter (blant annet case, bedriftsbesøk etc.)

### 3.11 Faglig ansvarlig

§ 3-5 (4) Utdanningen skal ha en faglig ansvarlig med formell faglig kompetanse. Faglig ansvarliges oppgave er å sikre at studentene gjennomfører utdanningen som beskrevet i planen og oppnår læringsutbyttet. Faglig ansvarlig må være tilsatt hos fagskolen i minimum 50 prosent stilling.

## Vurdering

Faglig ansvarlig har formell merkantil kompetanse med «Master in Business Economics, Specialization: Entrepreneurship» fra Handelshøyskolen BI. Vedkommende er ansatt i 50 % stilling ved institusjonen. 30 % av stillingen synes å være knyttet til arbeidsoppgavene som tilhører faglig ansvarlig, og vi vurderer det som tilstrekkelig.

I kravspesifikasjonen stilles følgende krav til faglig ansvarliges kompetanse: «Utdanning på minimum Bachelor nivå innen for eksempel markedsføring, markedsføring og salgsledelse, markedsføringsledelse, markedsføring og merkevareledelse. I tillegg må vedkommende ha utøvd sitt yrke i minst 5 år etter 2010».

Vi vurderer at faglig ansvarlig har relevante formelle kvalifikasjoner.

## Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.12 Sensorer

§ 3-6 (2) Sensorene skal ha kompetanse til å vurdere om læringsutbyttet er oppnådd.

#### Vurdering

Det er mye overlapp mellom Salg og kundeledelse og Digital markedsføring, og vurderingene i dette kapittelet er derfor ganske likelydende i rapportene for de to ulike utdanningene.

Søker beskriver at styret oppnevner minst 2 sensorer, 1 ekstern og 1 intern sensor. De beskriver også at ekstern sensor ved sensurering ikke skal ha annen tilknytning til skolen.

Dette opplegget fremstår som tilfredsstillende. I kravspesifikasjonen for undervisningspersonell er det spesifisert at sensorer skal ha relevant utdanning på minimum bachelornivå i for eksempel markedsføring, kundeledelse, salgsledelse, markedsføring og merkevareledelse samt minimum 3 års erfaring fra yrkesfeltet.

#### Konklusjon

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### 3.13 Infrastruktur

§ 3-7 Fagskolen skal ha lokaler, utstyr, informasjonstjenester, administrative og tekniske tjenester, IKT-ressurser og arbeidsforhold som er tilpasset utdanningen, og som utgjør et forsvarlig lærings- og arbeidsmiljø for studenter og ansatte.

#### Vurdering

Det er mye overlapp mellom Salg og kundeledelse og Digital markedsføring, og vurderingene i dette kapittelet er derfor ganske likelydende i rapportene for de to ulike utdanningene.

Infrastruktur som er beskrevet i søknaden er egnet for undervisningen som skal gis. Dette inkluderer informasjonstjenester, bibliotek, IKT-drift, osv. Studentene har tilstrekkelig tilgang til brukerstøtte på generelt nivå (med 4 timer «helpdesk» operativ på dagtid), men dette bør utvides under eksamensperioden.

Det er sendt inn en intensjonsavtale om leie av lokaler. Søker må vise til en bindende avtale som gjelder fra fagskoleutdanningen eventuelt blir akkreditert, eller en intensjonsavtale som tydeliggjør at søker vil få leie lokalene når/hvis utdanningen blir akkreditert. Kravet kan ikke vurderes som oppfylt, ettersom søker ikke har lokaler per i dag.

#### Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Fagskolen må

- vise til en bindende avtale som gjelder fra fagskoleutdanningen eventuelt blir akkreditert, eller en intensjonsavtale som tydeliggjør at søker vil få leie lokalene når/hvis utdanningen blir akkreditert

### **3.14 Konklusjon etter sakkyndig vurdering**

Utdanningen anbefales ikke godkjent.

Følgende krav i fagskoletilsynsforskriften er ikke tilfredsstillende oppfylt:

- § 3-4. Undervisningsformer og læringsaktiviteter
- § 3-5. Fagmiljøet tilknyttet utdanningen
- § 3-6. Eksamen og sensur
- § 3-7. Infrastruktur

Se 3.2-3.13 i dette rapportutkastet for en vurdering av de ulike kravene.



## **4 Tilsvaarsrunde**

NOKUT mottok 3. juli 2019 tilbakemelding fra søkeren på vår innledende administrative vurdering og de sakkyndiges vurdering i utkast til tilsynsrapport. Under presenterer vi søkerens tilbakemelding på den sakkyndige vurderingen, samt de sakkyndiges tilleggsvurdering av de opprinnelig underkjente kravene.

## 4.1 Søkerens tilbakemelding

Saksnummer 19/02407

Tilsvaret til «Utkast til rapport – akkreditering av Salg og kundeledelse ved Gokstad Akademiet AS

### 2.3 Konklusjon etter innledende vurdering

Søkeren bør:

- omformulere paragraf § 6-1 (3) i forskriften, slik at det kommer tydelig frem om styret har bestemt at klagenemnda skal behandle og fatte vedtak på saker etter fagskoleloven §§ 24, 25, 26 og 27

Rettet i vedlegg 2 forskrift: side 17, første avsnitt (3) «kan bestemme» er byttet til «har bestemt»

### Konklusjon etter sakkyndiges vurdering

#### 3.6 Omfang og studieplan:

Fagskolen bør

- endre formuleringen om at studenter kan gå rett ut i jobb uten noen form for opplæring.

Rettet i vedlegg 3 studieplan: side 5, i setningen under «Ansvar- og funksjonsområde».

#### 3.7 Utdanningens innhold og emner

Fagskolen bør

- få inn sosiologibegrepet i emne 3, slik at emnet omhandler både forbrukersosiologi og forbrukerpsykologi

Rettet i vedlegg 3 studieplan i emne 3 Forbruker – og kundeferd: på side 17 i 6

læringsutbyttebeskrivelser under kunnskaper, i 3 læringsutbyttebeskrivelser under ferdigheter og i 2 læringsutbyttebeskrivelser under generell kompetanse.

på side 36 i andre læringsutbyttebeskrivelse, side 37 i andre læringsutbyttebeskrivelse, side 38 i

andre læringsutbyttebeskrivelse, side 39 i læringsutbyttebeskrivelsen, side 40 i andre

læringsutbyttebeskrivelse, side 41 i læringsutbyttebeskrivelsen, side 42 i læringsutbyttebeskrivelsen,

side 43 i læringsutbyttebeskrivelsen, side 44 i læringsutbyttebeskrivelsen, side 46 i

læringsutbyttebeskrivelsen, side 47 i læringsutbyttebeskrivelsen.

- konkretisere flere av læringsutbyttebeskrivelsene på emnenivå

Rettet i vedlegg 3 studieplan: side 13 i Emne 1 Salg og markedsføringens rolle i samfunnet i første

læringsutbyttebeskrivelse side 13 og side 36, i emne 2 Markedsføringsstrategier i første

læringsutbyttebeskrivelse side 15 og side 36, i emne 3 Forbruker- og kundeferd i første

læringsutbyttebeskrivelse side 17 og side 36, i emne 4 Økonomi og lønnsomhetsanalyser i første

læringsutbyttebeskrivelse side 19 og side 36, i emne 5 Salgsarbeid i første læringsutbyttebeskrivelse

side 21 og side 37, i emne 6 Kundeledelse (KAM) i første og andre læringsutbyttebeskrivelse side 23

og side 37, i emne 7 Utforming og oppfølging av tilbud i første læringsutbyttebeskrivelse side 25 og

side 37, i emne 8 Motivasjon og ledelse i første læringsutbyttebeskrivelse side 27 og side 37, i emne 9

Inbound Marketing i første, andre og tredje læringsutbyttebeskrivelse side 29 og side 37, i emne Jus i

salgsarbeider i første læringsutbyttebeskrivelse side 34 og side 37.

#### 3.8 Undervisning, veiledning og vurdering

**Konklusjon** Nei, alle kravene er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Fagskolen må

- tydeliggjøre om de oppgitte timene til veiledning (individuell og felles) i studieplanen gjelder

utdanningen som helhet, eller per semester, eller annet

Rettet i vedlegg 3 studieplan side 58 i punkt 9 og under overskriften «Oversikt som viser hva studenten kan få totalt av veiledning og oppfølging på oppgaver og arbeidskrav under hele studiet som helhet».

- redegjøre for hvordan planen for veiledningen er praktisk gjennomførbar

Hver enkelt student skal ikke få totalt 240 timer veiledning på arbeidskrav. Forklaringen er i vedlegg 3 studieplan side 58 i punkt 9 og under overskriften «Oversikt som viser hva studenten kan få totalt av veiledning og oppfølging på oppgaver og arbeidskrav under hele studiet som helhet».

#### **Fagskolen bør**

- vurdere om det vil være hensiktsmessig å ha tverrfaglige arbeidskrav

Faglig ansvarlig og rektor har vurdert om det vil være hensiktsmessig å ha tverrfaglig arbeidskrav.

Vurdering som er fremkommet er at studentene vil få bedre anledning til å fordype seg i hvert enkelt emne med separate arbeidskrav. Med arbeidskrav for hvert enkelt emne, vil studentene også kunne gjøre seg ferdig med, og avslutte hvert enkelt emne fortløpende i løpet av studiet. Dette vil bidra til at studentene har større fokus på emnene underveis i studiet. På bakgrunn av vurderingen velger vi å opprettholde arbeidskrav for hvert enkelt emne.

- tydeliggjøre retningslinjene som gjelder ved sykdom, o.l. med tanke på at det er krav til 90 % oppmøte

På side 65 i studieplanen under punktet «Emnevurdering» henviser vi til vår forskrift

#### **§ 3-1. Fritak for deler av undervisning**

«(1) En student må være til stede minst 90 % på undervisning.

(2) Søknad om planlagt fritak for deler av undervisning må leveres på skolens e-postadresse innen 3 uker før dato for planlagt fritak. Skriftlig søknad om fritak for undervisning kan leveres såfremt studenten kan dokumentere egen sykdom eller sykdom i nærmeste familie som egne barn, ektefelle, samboer eller foreldre, eller dødsfall i nærmeste familie. Daglig leder sammen med rektor behandler søknad om fritak for undervisning innen 14 dager etter at den er mottatt. Studenten får begrunnelsen for vedtaket som fattes av rektor.

(3) Søknad om fritak for undervisning grunnet akutt sykdom eller dødsfall i nærmeste familie som beskrevet ovenfor, kan leveres på skolens e-postadresse så snart det er mulig og senest 3 dager etter hendelsen. Daglig leder sammen med rektor behandler søknad om fritak for undervisning ved akutt sykdom eller dødsfall innen 7 dager etter at den er mottatt.

Studenten får begrunnelsen for vedtaket som fattes av rektor. Godkjent fritak for undervisning regnes ikke som fravær.

(4) Om en student har fravær som innebærer at vedkommende ikke er til stede minst 90 % av undervisning i hvert fag, fører dette til at studenten ikke får karakter i faget.»

### **3.10 Undervisningspersonale**

#### **Konklusjon**

Nei, kravene er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### Fagskolen må

- følge planen for ansettelse, og ansette personale relevante kompetansen for utdanningen
- redegjøre for om pedagogisk ansvarlig skal undervise i de faglige emnene

Pedagogisk ansvarlig Lene Ask Andreassen skal ikke undervise i de faglige emnene. 25 % av stillingen er pedagogisk arbeid i studiet Salg og kundeledelse og 25 % av stillingen er pedagogisk arbeid i studiet Digital markedsføring

. Nå har vi fjernet pedagogisk ansvarlig Lene Ask Andreassen fra «Tabell 1: Undervisningspersonalet tilknyttet utdanningen». Dette mener vi er i tråd med teksten i «Hvordan fylle ut tabell 1?» i første setning «Oppgi navn på alle ansatte som skal bidra med undervisning, veiledning eller som sensor i utdanningen».

- dokumentere at undervisningspersonalet er stort og stabilt nok til å gjennomføre fastsatte læringsaktiviteter

Dokumenteres i vedlegg 5: «Dokumentasjon på at undervisningspersonale er stort og stabilt nok til å gjennomføre fastsatte læringsaktiviteter».

### Fagskolen bør

- gi samarbeidspartnere en aktiv rolle i læringen og ulike læringsaktiviteter (blant annet case, bedriftsbesøk etc.)

#### Oversikt over samarbeidspartneres aktive rolle i læringen og ulike læringsaktiviteter:

Emne	Tema	Varighet	Aktivitet
Emne 2 Markedsføringsstrategier	Markedsundersøkelser	2 timer	Gjesteforeleser fra Allegro Kommunikasjon
Emne 3 Forbruker og kundeatferd	Produkter med appell i markedet	2 timer	Gjesteforeleser fra Fjellsport
Emne 4 Økonomi og lønnsomhetsanalyser	Lønnsomme produkter	2 timer	Gjesteforeleser fra Komplett
Emne 5 Salgsarbeid	Salgsmodeller	3 timer	Gjesteforeleser fra Jotun
Emne 6 Kundeledelse (KAM)	Relasjonsbygging	3 timer	Bedriftsbesøk hos Jotun
Emne 7 Utforming og oppfølging av tilbud	Skrive gode tilbud	2 timer	Case i samarbeid med Gurusoft
Emne 8 Motivasjon og ledelse	God kommunikasjon	2 timer	Gjesteforeleser fra Jotun
Emne 9 Inbound marketing	Nettsiden som navet i markedsføringen	4 timer	Case i samarbeid med Allegro Kommunikasjon
Emne 10 Kultur og etikk	Kultur i ulike markeder	2 timer	Gjesteforeleser fra Jotun

### 3.13 Infrastruktur

#### Konklusjon

Nei, kravet er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

### Fagskolen må

- vise til en bindende avtale som gjelder fra fagskoleutdanningen eventuelt blir akkreditert, eller en intensjonsavtale som tydeliggjør at søker vil få leie lokalene når/hvis utdanningen blir akkreditert

Rettet i vedlegg 6 beskrivelse av planlagt infrastruktur for fagskoleutdanning i «Avtale om leie av lokaler» på side 8 i dokumentet.

Vedlegg:

Forskrift Gokstad Akademiet

Studieplan Salg og kundeledelse

Tabell 1 Undervisningspersonalet tilknyttet utdanningen Salg og kundeledelse

Dokumentasjon på at undervisningspersonalet er stort stabilt

Beskrivelse av planlagt infrastruktur for fagskoleutdanning

## **4.2 Sakkyndig tilleggsvurdering**

Søker har i sitt tilsvare redegjort for de må-punktene som vi påpekte i utkast til rapport, og har også imøtekommet flere av våre anbefalinger. Våre må punkter var knyttet til tre hovedområder:

### **1. Undervisning, veiledning og vurdering**

I studieplanen har søker utdypet fordelingen av antall timer veiledning av studentene, både individuelt og i grupper:

«Sum veiledning for klassen i fellesskap under hele studiet som helhet er inntil 120 timer. Fordelt på 25 studenter tilsvarer dette inntil 4 timer og 45 minutter per student.

Sum individuell veiledning total for studentene under hele studiet som helhet er 240 timer. Fordelt på 25 studenter utgjør dette inntil 9 timer og 45 minutter per student.»

Det er tydeligere for studentene hva de har krav på av individuell og felles veiledning, men søker bør jobbe videre med formuleringene rundt veiledning for å sikre at denne er i samsvar med informasjonen i emnebeskrivelsene.

Plan for gjennomføringen av veiledningen virker praktisk gjennomførbar med tanke på undervisningsressurser søker har avsatt.

Vi finner at kravene knyttet til undervisning, veiledning og vurdering er tilfredsstillende oppfylt.

Søker bør

- jobbe videre med formuleringene av antall veiledningstimer i studieplanen for å sikre at denne er i samsvar med informasjon i emnebeskrivelsene

### **2. Fagmiljøet tilknyttet utdanningen**

Søker har redegjort for at pedagogisk ansvarlig ikke skal undervise i de faglige emnene, men kun ha et pedagogisk ansvar for studiet. Søker planlegger ansettelse av 3 lærere i 100 % stilling, som sammen med faglig ansvarlig skal bidra i undervisningen i de to omsøkte fagskoleutdanningen Salg- og kundeledelse og Digital markedsføring. Totalt er det satt av 1,4 årsverk til undervisning og veiledning i denne utdanningen. Timefordelingen over

undervisning og veiledning mellom de ulike lærerne på de ulike emnene er vist i vedlegg 5. Vi finner at søkers redegjørelse tilfredsstillende.

Vi finner at kravet til undervisningspersonalets størrelse og stabilitet (§ 3-5 (3)) er tilfredsstillende oppfylt. Søker har også synliggjort i tilsvaret bruk av en del gjesteforelesere (og bruk av case) i undervisningen. Vi vil understreke betydningen av at den faglige ansvarlige samarbeider tett med gjesteforeleserne slik at deres forelesninger knyttes opp mot læringsutbyttet.

Søker har ikke ansatt undervisningspersonalet på nåværende tidspunkt. Om søker følger plan for ansettelse, og ansetter personalet med kompetanse i henhold til kravspesifikasjonene vil kravet til undervisningspersonalets sammensetning og samlede kompetanse (§ 3-5 (1)) kunne ansees som tilstrekkelig oppfylt.

Nei, kravet til undervisningspersonalets sammensetning og samlede kompetanse er ikke oppfylt på en tilfredsstillende måte.

Søker må

- følge plan for ansettelse, og ansetter personalet med kompetanse i henhold til kravspesifikasjonen

Søker bør

- sikre et tett samarbeid mellom den faglige ansvarlige og gjesteforeleserne slik at deres forelesninger knyttes opp mot læringsutbyttet

### **3. Infrastruktur**

Søker har lagt ved en avtale med Søndre Eiendom om leie av lokal med forbehold om akkreditering av fagskoleutdanningene Salg- og kundeledelse og Digital markedsføring. Infrastruktur som er beskrevet i tilsvaret er i henhold til kravspesifikasjonen og er egnet for undervisningen som skal gis.

Ja, kravet er oppfylt på en tilfredsstillende måte.

## **4.3 Endelig konklusjon fra sakkyndig komité**

Utdanningen anbefales ikke akkreditert.

Søker må

- følge plan for ansettelse, og ansetter personalet med kompetanse i henhold til kravspesifikasjonen

Søker bør

- jobbe videre med formuleringene av antall veiledningstimer i studieplanen for å sikre at denne er i samsvar med informasjon i emnebeskrivelsene

- sikre et tett samarbeid mellom den faglige ansvarlige og gjesteforeleserne slik at deres forelesninger knyttes opp mot læringsutbyttet

## 5 Tilsagn

NOKUT gir tilsagn om akkreditering av *salg- og kundeledelse*, 120 studiepoeng stedbasert, ved Gokstad Akademiet AS. For å få vedtak om akkreditering må søker dokumentere ansettelse av undervisningspersonalet som beskrevet i søknaden og i kravspesifikasjon vedlagt søknaden.

Tilsagnet gjelder for studiested Sandefjord.

Tilsagnet er gyldig til 12. august 2020.

## 6 Vedtak

For å få vedtak om akkreditering måtte Gokstad Akademiet AS dokumentere ansettelse av undervisningspersonalet som beskrevet i søknaden og i kravspesifikasjon innen 12. august 2020.

Gokstad Akademiet sendte 2. september 2019 inn dokumentasjon på ansettelse av tre undervisere i 100 % stilling ved Gokstad Akademiet AS som beskrevet i søknaden og i kravspesifikasjonen. Det fremgår av dokumentasjonen at Gokstad Akademiet nå har ansatt tre personer med relevant kompetansen på bachelornivå. I henhold til søknad og kravspesifikasjon skulle det også engasjeres en lærer på timesbasis i emnet 11 Jus i salgsarbeidet med «utdanning minimum Bachelor nivå som for eksempel jus, rettsvitenskap». Det fremgår ikke av innsendt dokumentasjon hvorvidt denne personen er tilknyttet fagskoleutdanningen eller om fagmiljøet for øvrig har utdanning innen jus eller rettsvitenskap. Ettersom dette gjelder én person, engasjert på timesbasis, og som skal undervise i ett enkeltemne og relativt få timer, forutsetter NOKUT at Gokstad Akademiet følger kravspesifikasjonen og sikrer at fagmiljøet har relevant kompetanse til å undervise i alle emner i utdanningen.

NOKUT anser de faglige kravene for akkreditering av *salg- og kundeledelse*, 120 studiepoeng stedbasert undervisning, ved Gokstad Akademiet AS som oppfylt. NOKUT akkrediterer derfor utdanningen.

Vedtaket gjelder utdanningen som er beskrevet i søknad datert 27. februar 2019 og tilsynsrapporten.

Vedtaket gjelder for studiested Sandefjord.

Vedtaket er fattet med hjemmel i

- lov om høyere yrkesfaglig utdanning (fagskoleloven) § 5
- forskrift om høyere yrkesfaglig utdanning (fagskoleforskriften) § 47

## 7 Dokumentasjon

Rapporten er skrevet på bakgrunn av

- søknad datert 27. februar 2019, NOKUTs saksnummer 19/02407-1 og 19/02407-2
- ettersendt dokumentasjon datert 25. mars 2019, NOKUTs saksnummer 19/02407-3
- tilsvare på rapportutkast datert 3. juli 2019, NOKUTs saksnummer 19/02407-13
- svar på tilsagn om akkreditering av fagskoleutdanning Salg- og kundeledelse, NOKUTs saksnummer 19/02407-15



## Vedlegg 1:

### Sakkyndig komité

Kravene til sakkyndige står oppført i fagskoletilsynsforskriften kapittel 2. De sakkyndige skal vurdere om søknaden oppfyller kravene for akkreditering av fagskoleutdanning, jf. fagskoletilsynsforskriften kapittel 3.

Den sakkyndige komiteen har bestått av følgende medlemmer:

- **Førstelektor Kristen A. Ellingsen, UiT Norges arktiske universitet, campus Alta**  
Ellingsen er førstelektor ved UiT, hvor han har undervist i markedsføring, markedstilpasning og service- og kvalitetsledelse siden 1999. I tillegg har han hatt undervisningsstillinger innen markedsføring ved Høgskolen i Lillehammer, Oslo merkantile høgskole, Norsk reiselivshøgskole, Telemark og Oppland distriktshøgskoler, Norges handelshøgskole, avd. Oslo, Norsk hotellhøgskole, Forsvarskommando Nord-Norge og Merkantilt Institutt. Han har vært direktør for Nordavis AS og TV Nord, og vært selvstendig næringsdrivende innen opplæring og rådgivning. Ellingsen er utdannet ved Statens Lærerhøgskole i handels- og kontorlag (1996), og er fra tidligere diplomøkonom fra Norges markedshøgskole med videre studier innen markedsføring og internasjonalisering fra Finnmark DH.
- **Salgs og markedsdirektør i Proact, Tone Håfjeld**  
Håfjeld har en bachelorgrad i Business & Administrasjon og er handelsøkonom med en mastergrad i Business og Marketing fra Oslo handelshøgskole/BI (1990). Hun har bred ledererfaring innenfor salg og markedsføring blant annet fra Itera Networks og Broadnet, og i nåværende stilling som salgs- og markedsdirektør i Proact. Hun har lang erfaring med å bygge tette relasjoner/ etablere samhandling vs. kunder fra både offentlig og privat sektor samt partnersegmentet. Som leder er hun opptatt av å bygge opp medarbeidere til å lede seg selv til å nå mål i samsvar med selskapets resultatkrav.

Sakkyndige skal ikke ha oppgaver ved fagskolen eller ha andre tilknytninger til fagskolen som kan medføre inhabilitet. De sakkyndige har erklært at de ikke er inhabile i saken.

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