



# Referat af ledelsens evaluering

Deltagere: Jan Holmsgaard, Chrestina Munkholm Ib, Lars Ib.

Dato: 10.08.20

## 1. Status for handlinger fra tidligere ledelsesevalueringer

Referat for den 03.10.19 blev gennemgået.

Alle aktioner og indsatser er gennemført.

## 2. Ændringer i eksterne og interne forhold, der er relevante for kvalitetsledelsessystemet:

Jævnfør strategidokumentet stiger mængden af leads markant mens optaget af studerende gennem flere år har været nedadgående. Dog er udviklingen vendt i en svag positiv retning. Konsekvensen heraf er dog stadig, at der skal udvikles nye platforme for hvordan konverteringsgraden af leads kan øges. Hertil kommer at vi endnu ikke kender til de fulde konsekvenser af Covid-19. Der er udformet alternative risikobudgetter, som tager højde for den store usikkerhed.

## 3. Information om kvalitetsledelsessystemets præstation og effektivitet, herunder tendenser med hensyn til:

3.1 Procespræstation, produkter og ydelser i overensstemmelse med krav (interessentanalyse):

Business Institute har følgende interessenter:

- Kunderne (de studerende)
- Sponsorerne (de virksomheder, som finansierer de studerende)
- Underviserne
- Medarbejdere hos Business Institute
- Lovgivning
- Teknologi
- Bank

Interessentanalysen er lavet i strategidokumentet, hvor der især er følgende forhold:

Kunderne:



Fjernet af konkurrencehensyn.

### 3.2 Kundetilfredshed og tilbagemeldinger fra relevante interessenter:

Via modulevalueringer tegner der sig et billede af en meget stor kundetilfredshed. I perioden har der været 2 modulevalueringer, som har været på kant af kravene fra overvågningsmålene. Disse er korrigeret, og dermed forventes disse forhold ikke at optræde i fremtiden. I perioden har der ikke været nogen klager. Nogle af evalueringerne er knyttet til at undervisningen har været gennemført virtuelt på grund af Covid-19.

Interessenter giver udtryk for, at Business Institute i den forløbende periode har sikret sig en meget systematisk synlighed via content fra "Insights" i form af ugentlige mailkammer til alle leads, nuværende og tidligere studerende samt en markant eksponering på de sociale medier.

Business Institute har fulgt opfordringerne fra kunderne og sponsorerne, hvilket har resulteret et markant øget fokus på FN's 17 Verdensmål, CO2 positive, som den første uddannelsesinstitution i DK.

Hermed er opfordringerne fra interessenterne fulgt, og der er taget skridt til at imødekomme nedgangen i optaget af MBA studerende til trods for den store usikkerhed, som Covid-19 medfører.

Bestyrelsens vurdering er, at ovenstående udviser en proaktiv adfærd i henhold til interessenternes feedback.

### 3.3 Opfyldning af kvalitetsmål:

#### A. Overvågningsmål

- Overordnet kvalitetsmål er 0 klager fra studerende.
- Gennemførelsesprocent hos vores studerende på min. 95 %.
- Tilfredshed over middel på den samlede vurdering: mindre end eller lig med 2 på en 5-punkts skala i samtlige afsluttende uddannelsesevalueringer.
- Karaktergennemsnit på afsluttende projekter min. 8,5 efter 7-trinsskalaen.

#### Vurdering:

Antal klager i 2020: 0

#### Karaktergennemsnit:

Nedenfor vises en oversigt over karaktergennemsnit og gennemførelsesprocent i perioden:

Hold	Karaktergennemsnit	Gennemførelsesprocent
XBA 30	10,00	100%
XBA 31	9,89	100%



MBA 27

8,50

89%

Gennemførelsesprocenter – kvalitetsmål 95 %

MBA 27: 1 person er på orlov og vender tilbage på næste hold, så det giver ikke anledning til forbedringskema.

I et samlet perspektiv er det tilfredsstillende og der skal ikke igangsættes forebyggende initiativer.

Bestyrelsens vurdering er, at gennemførelsesprocenten er meget tilfredsstillende.

Den samlede vurdering er, at overvågningsmålene er indfriet, hvormed det vurderes, at Business Institutes leverancesystem fungerer tilfredsstillende. Vurderingen er desuden, at der ikke er grundlag for at ændre overvågningsmålene fremadrettet.

### Fremdriftsmål for perioden 2020

- **Sigte mod en international akkreditering – ACEEU 2020**
- MBA<sup>2</sup> mere end 10 nye studerende
- MyXBA mere end 20 studerende
- MyCareer virksomhedsaftaler mere end 10 aftaler
- Formaliseret samarbejde med HR-partnere, der har karriereplanlægning som kerneydelse ift. større virksomheder, som supplement til MyCareer virksomhedsaftaler.
- **Lancering af Mini-MBA som en del af XBA uddannelsen**
- **3 klienter til branding og SoMe hos SMV'ere**

Grøn = betyder at målene er nået eller i drift

### FN'17 verdensmål mål for perioden 2020

Nedenstående mål blev offentliggjort i april med afsæt i den eksterne audit.

- At blive CO2 positive
- At min. 80% af alle vejledninger og eksaminer foregår online
- At alle uddannelser har fået integreret tankerne bag FN's 17 verdensmål i relevante dele af den enkelte uddannelse med særligt fokus på verdensmål 4
- At fraflytte det nuværende domicil for at nedsætte CO2 aftrykket
- Gennemføre min. 3 workshops for kommende ledere

Business Institute har i perioden gennemført de fleste af sine kvalitetsmål. Udfordringen er mål som er knyttet til vækst. På grund af Covid-19 er disse p.t. urealistiske.

### FORSLAG TIL NYE KVALITETSMÅL:

**Fremdriftsmål for perioden 2021**

- Sigte mod en international akkreditering – ACEEU 2020
- Designe et sammenhængene MBA koncept, hvor MyMBA, MBA og MBA2 samles til et koncept

**FN´17 verdensmål mål for perioden 2021**

- At min. 80% af alle vejledninger og eksaminer foregår online
- At alle uddannelser har fået integreret tankerne bag FN´s 17 verdensmål i relevante dele af den enkelte uddannelse med særligt fokus på verdensmål 4
- Min. 6 artikler i Finans med afsæt i FN´s 17 Verdensmål
- Igangsætning af sparring og mentoring i HUB samarbejdet med GrowAAL City og Business Greenland
- Gennemføre min. 3 workshops for kommende ledere

Konklusion: Bestyrelsen besluttede ovenstående fremdriftsmål og FN´s 17 verdensmål for den kommende periode.

**3.4 Afvigelser og korrigerende handlinger:**

Afvigelseskemaer fordelt på kategorier:

Forbedringsskemaer fordelt på årstal for oprettelse og kategori							
Der er i alt oprettet	95	skemaer pr. 07.08.2020					
Kategori	2019	2020	2014	2015	2016	2017	2018
Fejl i materiale							
Rettelse til KH eller bilag				2	1		
Manglende service til translokation							
Utilfredshed med restaurant			1	1			
Klage							
Uddannelsesevaluering				1	1		
Glemte møder i god tid			1				
Audit		2		1			
Modulevaluering	1		25	1	4	4	2
Bogpakker				2			
	1	2	27	8	6	4	2
0 igangværende							



Nye emner til undervisning og eksisterende undervisere vurderes:  
I 2020 er der oprettet i alt 2 forbedringskema som er relateret til certificering i FN's 17 Verdensmål samt intern audit. Afvigelserne er udbedret.

Bestyrelsen er enig i ovenstående vurdering.

### 3.5 Resultater af overvågning og måling:

Ovenfor er gennemgået antal og type af korrigerende handlinger. Nedenfor er der fokus på relevante målinger vedrørende optag og antal leads.

De kvantitative opgørelser er fjernet af konkurrencemæssige hensyn.

Der tegner sig et meget tydeligt billede af markant øget synlighed, men samtidig nedgang i selve optaget. Vurderingen er, at den markant øgede synlighed og øgede leadgenerering i løbet af det kommende år vil give grundlaget for en basal rekruttering.

Bestyrelsen er enig i ovenstående vurdering. Bestyrelsen har samtidig besluttet, at man løbende vil følge udviklingen i optaget, for at se om det hænger sammen med den øgede mængde leads.

### 3.6 Auditresultater:

Konklusionen fra den interne audit udført af Jens Brobjerg er følgende:

"Audit har afdækket 4 forhold, heraf 1 afvigelser og 3 bemærkninger. Afvigelsen skyldes manglende opdatering af Backup proceduren.

Audit har eftervist, at der er god overensstemmelse mellem Business Institute's kvalitetsstyringssystem og faktiske forhold. Den kvalitetsansvarlige har godt fat i de væsentlige styringsmekanismer i henhold til kravene i DS/EN ISO 9001:2015 og auditor vurderer, at efterlevelsen af business-processerne sikrer at Business Institute lever op til sit scope.

Alle auditerede medarbejdere har været engageret i processen og har udvist godt kendskab til brugen af systemet.

Dokumentet "Business Institute i et balanceret udviklingsperspektiv – på vej mod 2022" er overbevisende i forhold til forståelse for virksomhedens rammer og vilkår, interesser og fremtidig fokus, ligesom forhold vedr. FN's 17 verdensmål er fuld integreret i systemet. "

Afvigelsen er udført og bemærkninger fra intern audit er taget til efterretning.

Bestyrelsens vurdering er, at direktionen har fulgt alle forslag omkring audit og dermed har et tilfredsstillende niveau for den kommende eksterne audit vedrørende DS/EN ISO 9001:2015.



### 3.7 Eksterne leverandørers præstation:

Underviserne:

Der har ikke været nogen afvigelser relateret til underviserne.

Der er samtidig en alternativ underviseroversigt såfremt der skal skiftes underviser, så der ikke opstår tvivl om Business Institutes evne til at levere aftalt undervisning.

Andre:

Leverancer, pris m.v. fra øvrige underleverandører fungerer problemfrit. F.eks. Scandic Hotel og Labtech Data.

Bestyrelsens vurdering er, at de eksterne leverandører præsterer i henhold til vores forventninger. Vurderingen er desuden, at der ikke er nogle risikoforhold, der fremadrettet skal arbejdes med.

## 4. Tilstrækkeligheden af ressourcer

Med sin forholdsvis lille organisatoriske størrelse er Business Institute forholdsvis umoden. For at sikre Business Institute mod risikoen ved denne umodenhed, arbejdes der løbende med at sikre en videns lagring i form af:

- Kvalitets- og ledelsessystemet
- Tjeklister og processer samt årshjul
- Studieordninger og studiematerialer

Samtidig sikres en løbende sidemandsoplæring, så alle kan bestride minimum 2 eller flere funktioner.

Bestyrelsens vurdering er, at ressourcerne er til stede i et strækkeligt omfang i forhold til opgaverne og organisationens størrelse. Samtidig vurderer bestyrelsen, at den daglige ledelse løbende arbejder med en formalisering af organisationen, så der formelt sikres en stor grad af videns lagring.

## 5. Effektiviteten af iværksatte handlinger til adressering af risici og muligheder

Det er bestyrelsens vurdering, at kvalitets- og ledelsessystemet i samspil med strategidokumentet sikrer det rette fundament for at adressere risici og muligheder.



Den løbende drøftelse i bestyrelsen sikrer, at relevante forhold fra interessentanalysen sammenholdt med input/output målingerne sikrer hurtig og agil handlekraft.

## 6. Muligheder for forbedring

Bestyrelsens vurdering for nuværende er, at det på sigt kunne være ønskværdigt at opnå nye indtægtsstrømme for at sikre Business Institutes skrøbelige forretningsmodel. Direktionen skal i løbet af de næste kvartaler komme med et bud på, hvordan nye indtægtsstrømme sikres.

Bestyrelsen, Aalborg, den 10. august 2020.