



## **Utbildningsplan för yrkeshögskoleutbildning**

Utbildningens namn:  
**Kvalitets- och processutvecklare**

Ansvarig utbildningsanordnare:  
**Södertälje kommun, Campus Telge**

Omfattning, poäng:  
**300**

Studieort:  
**Södertälje**

Studieform:  
**Bunden**

Studietakt:  
**Heltid**

Diarienummer:  
**{uppgift saknas}**

Ansökningsnummer:  
**201805530**

## Faktauppgifter

### Utbildningens namn

Kvalitets- och processutvecklare

### Ansvarig utbildningsanordnare

Södertälje kommun, Campus Telge

### Organisationsnummer

212000-0159

### Postadress och besöksadress

#### Postadress

Organisation:	Södertälje kommun, Campus Telge
Adress:	Södertälje kommun
Postnr/ort	15189 Södertälje

#### Besök

Organisation:	Södertälje kommun, Campus Telge
Adress:	Kvarnbergagatan 14 A
Ort:	Södertälje

### Webbadress, telefonnummer och e-postadress

Telefon	08-52301000
Hemsida	<a href="http://www.campustelge.se">www.campustelge.se</a>
E-post	<a href="mailto:cathrine.haglund@sodertalje.se">cathrine.haglund@sodertalje.se</a>

## Utbildningsplan

### Utbildningen

## Examen och examenskrav

### Examensbeteckning

Utbildningen ger yrkeshögskoleexamen - SeQF nivå 5

### Examen

Utbildningar som leder till en examen inom yrkeshögskolan ska uppfylla kraven i 2 kap 13-14 §§ i förordningen om yrkeshögskolan (2009:130) vad gäller kunskaper, färdigheter och kompetenser.

### Examensbenämning

Yrkeshögskoleexamen Kvalitets- och processutvecklare

### Examenskrav för yrkeshögskoleexamen

Arbetslivets efterfrågan på utbildningen handlar om att de behöver personal som har rätt kompetens för yrkesrollen. Den kompetensen uppnås genom de lärandemål som denna utbildning har. Den ska ge en trygghet i yrkesrollen och legitimitet gentemot övriga på arbetsplatsen men även gentemot kunder och samarbetspartners. Legitimitet i verksamhetsområdet är kanske extra viktigt då det handlar om att inta expertroll i projekt samt då man ska skapa förutsättningar så alla känner delaktighet i förändringsprocessen.

Utbildningen leder till en examen motsvarande SeQF nivå 5, lärandemålen som branschen satt upp överensstämmande med den nivån avseende kunskaps-, färdighets- och kompetenskrav. Under arbetet med ansökan som gjorts tillsammans med branschen så har vi gemensamt kommit fram till de utbildningsmål och de kurser som ska ingå. Dessa stämmer väl överens med kompetenserna som krävs för att klara arbetsuppgifterna som de ska utföra. Efter de dialoger vi har haft har vi gjort bedömningen att utbildningen kräver 300 poäng för att de studerande ska ges möjlighet att nå utbildningens mål med godkänt resultat. Kursernas innehåll har utvecklats utifrån arbetslivets krav på yrkesrollen. Samtidigt har vi gjort bedömningen att en längre utbildning inte är motiverat, varken ur ett studerande- eller ur ett arbetsgivarperspektiv.

Arbetslivet menar att LIA ger den studerande en bredd samt adekvat syn på sitt framtida yrke. De tycker även att ett examensarbete är viktigt för att få pröva på att formulera frågeställning, genomföra en rapport och dokumentera sitt arbete för att sedan presentera och hantera kritik då det är en del i yrkesutövandet. Dessutom är det viktigt att få återkoppling utifrån och att utforska ny kunskap självständigt.

Utbildningen förmedlar specialiserade och aktuella kunskaper om kvalitetsarbete och processutveckling. De studerande får en bred kunskap om förändringsarbetes helhet, med tonvikt på verktyg och metoder att förbättra och utveckla en verksamhets kvalitet och processer. Det krävs också att de har goda kunskaper om Lean, ISO, förändringsledning samt om hur hållbar utveckling och kvalitetsarbete hänger ihop. De ska ha övergripande kunskaper

om miljö/arbetsmiljö och kommunikation. För att ta ansvar att planera arbetet krävs kunskap om moderna och effektiva projektmetoder. När man ser vad som skiljer den från utbildningarna på SeQF-nivå 4 handlar det både om val av kunskapsområden och nivån på kunskapen som är specialiserad för denna yrkesroll. Den ligger inte heller på SeQF 6 då utbildningen t.ex inte fokuserar på utvecklings- och forskningsfrågor inom området.

Färdighetsmålen är valda utifrån att de ska kunna lösa de specialiserade arbetsuppgifter som yrkesrollen innebär. De ska kunna lösa komplexa frågor om vilka processer som bör utvecklas och varför. En viktig färdighet är att de ska kunna få personalen att känna sig delaktiga i utvecklingen. De måste kunna planera samt identifiera vilka resurser som krävs för att lösa komplexa problem som uppstår. De studerande måste ha kompetens att omsätta sina kunskaper från utbildningen och självständigt kunna driva och delta i projekt i olika typer av team. Det finns en klar avgränsning mot nivå 4 då det ingår att kunna leda och fördela resurser som färdighetskrav på yrkesrollen. De måste kunna kommunicera kring arbetsområdet på engelska eftersom flera projekt och företag är internationella. En stor del av litteraturen och diskussioner på området är på engelska. Lärandemålen för kompetens är också uppsatta så de ska kunna medverka i, och slutföra projekt och ha uppsikt över arbete.

De lärandemål för kompetensen som återfinns i utbildningsplanen är kopplade till yrkesrollen så att de ska klara av framtida arbetsuppgifter och åtaganden, vilka branschen har identifierat som nödvändiga. Efter utbildningen ska de kunna självständigt ta ansvar för och fördjupa sig på område som ligger inom rollen eftersom både omvärlden och verksamheterna som de verkar i ändras och utvecklas. Det tillkommer nya standarder och metoder liksom förändringar i organisationen. Även sättet att se på vad som är kvalitet ändras. Det förutsätts att de har förmåga att förklara och analysera hela processflödet för att kunna urskilja och granska detaljerna. Rollen som change makers/förändringsledare innebär att de kommer vara en länk mellan ledning och personal när projekten ska planera, implementeras och utvärderas. Då krävs det att de har tillräcklig kompetens att förstå vad som sker med individer och grupper i förändring. Det kommer finnas krav från framtida arbetsgivare på kontinuerligt lärande och personlig och professionell utveckling.

Nivå 4 saknar kravet på egen kompetensutveckling. De studerande behöver inte kunna värdera sina val och metoder utifrån vetenskapliga aspekter, vilket gör att yrkesrollens kompetensnivå inte behöver vara på SeQF nivå 6. De ska dock lära sig att värdera information och metoder ur säkerhetstekniska perspektiv.

## Resultat av lärande

### Yrkesroller

Yrkesroll 1:	Kvalitets- och processutvecklare
Yrkesroll 2:	Kvalitets- och hållbarhetssamordnare
Yrkesroll 3:	Produkt- eller verksamhetsutvecklare
Yrkesroll 4:	kvalitets- och processstödjare
Yrkesroll 5:	LEAN-koordinator
Yrkesroll 6:	Förbättrings- och förändringsledare

**Efter avslutad utbildning ska den studerande ha kunskaper om/i**

kvalitets- och processutveckling på specialistnivå samt överblick över hållbar utveckling, miljö och arbetsmiljö  
generella kvalitetsverktyg och kvalitetsledningssystem  
principerna för hur kvalitetsledningssystem t ex ISO är uppbyggda och hur de används  
Leankonceptet, begrepp och verktyg och hur man kommunicerar om dem med personer som inte är arbetar med Lean.  
Six sigma  
moderna teorier, metoder och verktyg som används för att utveckla och säkerställa att verksamheten bedrivs effektivt, hållbart och kvalitetssäkert  
processkartläggning  
processutveckling  
kvalitetssäkring  
värdeflödesanalys och värdeflödeskartlägningsverktyg (IT-stöd)  
pedagogisk kommunikation och effektiv presentation  
hur effektiva och kreativa möten skapas  
ekonomiska och finansiella begrepp  
KPI  
SIQ  
miljöarbetets påverkan på kvalitet  
hållbar utveckling, organisationers hållbarhet och organisationers ansvar  
CSR  
Global Reporting Initiative (GRI)  
arbetsmiljöns relation till kvalitet  
analysverktyg för nuläge, organisation och system  
utvärdering  
hur företag och andra organisationer kan bedriva kvalitetsarbete, bland annat genom att beskriva de värderingar, arbetssätt och verktyg som kvalitetsutveckling bygger på  
hur effektiva organisationer fungerar  
hur organisationen, ledarskapet, kultur och värderingar påverkar motivation för förändring  
ledarskap och gruppdynamik  
förändringspsykologi, vad som händer med individer och grupper i förändringar  
change management  
hur man leder och driver projekt effektivt  
moderna projektmetoder och modeller att använda vid förändrings- och kvalitetsarbete  
arbetsprocesser och kvalitetskriterier på förbättrings- och förändringsarbete  
hur ett business case konstrueras för att motivera ett projekt, hur projektets resultat skall mätas och bevisas

### **Efter avslutad utbildning ska den studerande ha färdigheter i att**

använda olika kvantitativa och kvalitativa metoder för förbättringsarbete, som verktyg i praktiken för att driva projekt och kontinuerligt förbättringsarbete med hållbarhet som ledstjärna  
tillämpa, värdera och föreslå metoder, arbetssätt /verktyg inom kvalitetsutveckling  
tillämpa och införa Lean  
identifiera flöden och processer i en verksamhet  
kunna kartlägga, analysera, och dokumentera brister och styrkor i arbetssätt/processer samt utvärdera och följa upp dessa  
arbeta och tolka ISO och andra standards  
presentera och tydliggöra åtgärder/resultat i termer av organisation, kostnader och förväntade resultat  
hantera miljö och arbetsmiljöfrågor utifrån ett kvalitets- och processperspektiv  
konkretisera strategi i mål och sätta upp relevanta mätbara nyckeltal  
inkludera CSR, mångfald och jämställdhet i processerna och kvalitetsarbetet  
förklara skillnaden på enskilda mätvärden och trender i förhållande till KPI:er  
utveckla förbättringsarbete genom att se hela försörjningskedjan inklusive leverantörer och kunder för en ömsesidig gynnsam relation  
självständigt arbeta med grupper/individer under en förändringsprocess  
tillämpa ett projektorienterat arbetssätt, planera, genomföra och leda projekt till avslut  
planera, leda och genomföra möten på ett sätt som stimulerar till bättre processer  
lösa komplexa problem inom kvalitets- och processutveckling

kommunicera, dokumentera och visualisera mätresultat  
kommunicera åtaganden och lösningar på svenska och engelska både internt och externt  
kunna kommunicera om kvalitetsarbete generellt och Lean specifikt så att även den utan kunskap känner sig delaktig  
identifiera och bygga relationer med andra roller som är avgörande för projektets framgång  
motivera och följa upp på resultatet av ett projekt med tydligt business case och bevisad effekt  
kunna beskriva/förklara vad kvalitetsbegreppet innebär, varför ökad kvalitet leder till lägre kostnader, färre reklamationer och nöjdare kunder

### Efter avslutad utbildning ska den studerande ha kompetenser för att

se hur helheten såväl som hur detaljer kan påverka kvaliteten och processerna för en verksamhet  
verka som förändringsledare/changemaker  
säkerställa, dokumentera, analysera och utveckla verksamheten på ett kvalitetssäkrat och hållbart sätt  
leda analysarbete med potentiella eller faktiska kvalitetsproblem  
utveckla arbetssätt och processer  
leda arbetet med att införa Lean-konceptet samt kunna förbättra och vidareutveckla det  
leda och samordna förbättringsprojekt, samt självständigt kunna agera som processägare (kartlägga och utveckla processer)  
ge stöd åt ledning och chefer när visioner och strategier ska implementeras vid förändrings- och kvalitetssäkringsarbetet inom en organisation  
integrera arbetet med hållbarhet, kvalitet, miljö, arbetsmiljö och andra närliggande områden i hela processen samt kunna bidra till hållbarhetsrapporter  
identifiera villkor och strategier för förändringsarbete i olika verksamheter, grupper och individer och utifrån det planera och genomföra kvalitetsarbete  
motivera medarbetare till att aktivt medverka i förbättringsarbete  
driva effektiva och moderna projekt  
leda och ansvara för, samt stimulera och utveckla, grupper  
formulera en strategi för kvalitetsutveckling  
följa upp, dokumentera, redovisa samt kommunicera kvalitets- och förbättringsarbetet  
kommunicera förändring och förbättring i en verksamhet som skapar delaktighet  
driva förbättringar av verksamhetens processer och kvalitet med hänsyn till arbetsmiljö och hållbarhet utveckling  
självständigt behandla innehåll om kvalitets- och processutveckling som leder till vidare lärande och professionell utveckling

### Undervisning på engelska

Denna utbildning kommer inte att bedrivas på engelska

### Kursöversikt

#### Obligatoriska kurser

Kurs	Poäng
Examensarbete	35
Framgångsrikt leda en förändringsprocess	25
Kommunikation, pedagogik och möten	25
Kvalitetssystem och hållbarhet	30
LIA- Lärande i arbete	40
Miljö och arbetsmiljö	30
Processutveckling med ständig förbättring	35
Processutveckling med ständig förbättring, fördjupning	20
Projektledning	25

Verksamhetens processer, flöden, organisation och system 35

**Summa: 300**

## Valbara kurser

(kopierad)

{Det finns inga valbara kurser}

## Kurser

Kursen har 10 huvudmoment/delkurs(er)

Kursens namn: **Examensarbete**

Kurstyp: Examensarbete

Valbar: Nej

YH-poäng: 35

Kursbeskrivning: Syftet med kursen är att de studerande ska dokumentera att kunskaper och färdigheter motsvarar utbildningens innehåll och hur den används individuellt, kreativt och konkret i ett sammanhang. Den studerande ska utveckla sin förmåga till att planera, genomföra och sammanställa ett projekt inom yrket. De studerande som önskar ska kunna göra ett projekt med hjälp av sex sigma

Målet är att kursen ger de studerande möjlighet till fördjupning inom ett specifikt branschområde, där de kan visa på en djupare kännedom om yrkesspecifika problem och intressanta utvecklingstendenser. Examensarbete genomförs med både teoretisk och praktisk förankring, samt med analyserande och ifrågasättande approach. De studerande skall efter genomförd kurs ha genomfört examensarbete, enskilt eller i grupp. Arbetet skall vara fokuserat på ett förbättringsområde där deltagaren skall kunna använda sig av de färdigheter och kunskaper deltagaren har fått genom tidigare kurser.

### Innehåll

planera och genomföra en självständig undersökning  
villkor och metoder för uppsatsskrivning, research och datainsamling  
vetenskapligt arbetssätt, metodval och källhantering  
identifiera en problemställning, formulera syfte och mål,  
problembeskrivning och angreppssätt  
lösa ett problem, söka och strukturera information  
tydligt kunna motivera och argumentera för samt bevisa värdet av det genomförda  
sammanställa och kommunicera resultat muntligt och skriftligt  
presentera sin rapport/resultat såväl muntligen som skriftligt  
reflektera över process och metoder i genomförandet av sitt arbete  
opponera på ett annan studerandes arbete

Kursens namn: **Framgångsrikt leda en förändringsprocess**  
Kurstyp: Standard  
Valbar: Nej  
YH-poäng: 25  
Kursbeskrivning: De studerande ska ha kompetens och förståelse som krävs för att kunna leda förändrings- och förbättringsarbete i sin framtida yrkesroll på ett sätt som gör att alla känner delaktighet. Change management är ett strukturerat tillvägagångssätt för att uppnå förändring hos individer, team, organisationer och samhällen. En framgångsrik förändring kräver de involverade personernas engagemang och deltagande. Förändringsmotstånd i organisationer kan bero på att förändringen ses som ett hot, då förändringar är mer osäkra än att lämna saker som de är. När det rör sig om effektiviseringar och automatiseringar i en organisation kan dessa leda till ökad arbetsbelastning och monotonare arbetsuppgifter därför är det också viktigt att koppla på arbetsmiljöfrågan. För att få till verklig förändring i en verksamhet måste man ha mer fokus på beteende, det är människorna i organisationen som skapar långsiktiga och bärande resultat.

De ska kunna stödja och coacha ledare och kritiska intressenter i organisationen för att de bättre ska kunna bidra till förändring. Ger en färdighet att tillsammans med andra kunskaper i utbildningen kunna omformulera luddiga visioner och värderingar till faktiska beteenden - att gå från "kvalitet", "effektivitet" eller "omtanke" till vad det innebär att ni faktiskt ska göra. Efter kursen ska de förstå vilka reaktioner förändring väcker hos de som omfattas av den, samt hur man strategiskt går tillväga med att hantera detta.

Innehåll  
förändringspsykologi  
hur man får individer och grupper att acceptera förändringar  
ledarskap  
närvarande ledarskap  
change management och förändringsledning  
förändringsledning i relation till kvalitet och processer  
ledarstilar, och hur man kan utveckla den  
verktyg för att reflektera över sin egen och andras bemötande av förändring  
arbetsmiljö och förändring  
villkor och strategier för förändringsarbete i olika verksamheter, grupper och individer  
samtalsmetoder, gruppdynamiska processer och konflikthantering  
gruppsykologi  
Olika beteendemönster i olika faser  
Att hantera besvärliga beteenden i förändring

Kursens namn: **Kommunikation, pedagogik och möten**  
Kurstyp: Standard  
Valbar: Nej  
YH-poäng: 25



**Kursbeskrivning:** Syftet med kursen är att ge redskap för att klara av att göra rapporter och muntliga presentationer på ett korrekt sätt på både svenska och engelska som krävs av yrkesrollen. Det är viktigt att kommunicera om förändringars bakgrund, syfte och mål för att få förståelse. Ett annat syfte är att de ska ges kunskap hur man leder möten och workshops där deltagarnas kompetens tas tillvara på bästa möjliga sätt.

Kursens mål är att ge kunskaper och färdigheter inom presentationsteknik. Att på ett pedagogiskt, och trovärdigt sätt göra presentationer och att kunna övertyga om fördelarna med förändringsförslag. Detta eftersom konsekvent information är bästa botemedlet mot den osäkerhet som förändring kan skapa. Kommunikation krävs under hela förändringsprocessen för att den inte ska avstanna eller missförstås. Det är därför en viktig del i yrkesrollen. De ska också kunna planera och moderera effektiva möten. Hur förmedla saker och ting på ett enkelt och entusiastisk sätt och samt vilka pedagogiska verktyg som kan används. Under utbildningen är det viktigt att de lär sig att hitta balansen mellan teorier och görandet. Erfarenheterna från Toyota, Scania m.fl är att förståelse och utveckling sker i själva görandet.

De ska ha kunskap om hur man leder en grupp mötesdeltagare mot förväntat resultat/mål, kunna tillämpa flera kraftfulla verktyg och tekniker som skapar hög delaktighet, vara bättre på att använda frågor som stimulerar tänkandet och hjälper gruppen att hitta sitt svar, kunna hantera beteenden som kan få oönskade konsekvenser för mötet, kunna skapa och bevara ett positivt mötesklimat och kunna skapa förtroende framför varje grupp från att du inleder mötet till mötets slut.

Målet med kursen är att den studerande ska få kunskap om hur man kommunicerar effektivt och pedagogiskt, såväl muntligt som skriftlig, i syfte att implementera förändringar och förbättringar. De studerande i sin framtida yrkesroll ska kunna få med alla i förändrings- och förbättringsarbetet (även de som är obekanta med kvalitetsarbetet och alla begrepp) så de känner sig delaktiga tillsammans med några andra kurser ger denna den kompetensen. Rätt pedagogik och kommunikation är viktiga verktyg för detta.

**Innehåll:**

Utforma och strukturera en skriftlig och muntlig rapport  
Kommunikation med it-stöd,  
Skriva i klarspråk  
Kommunikationens grunder  
Kommunikationsstilar  
kommunikationsplan  
Feedback  
Planera och leda effektiva och kreativa möten  
Konkreta verktyg för planering, förberedelse, genomförande och efterarbete av möten och workshop  
Facilitera möten  
Inlärningsstilar  
Presentation och framträda inför grupp, även på engelska  
Rapporter  
Visuell styrning  
Förbättringstavlor, drifttavlor, styrtavlor/styrhyllor samt digitala visualiseringstavlor

**Kursens namn: Kvalitetssystem och hållbarhet**

Kurstyp:	Standard
Valbar:	Nej
YH-poäng:	30
Kursbeskrivning:	Kursens mål är att studenten ska kunna integrera kvalitet och hållbarhet i beslutsfattandet. De studerande ska kunna ta en aktiv roll i att utforma en strategi och en modell för att driva kvalitets- och hållbarhetsfrågor. Kursen behandlar strategibegreppet och modeller för hur man kan utveckla kvalitet och hållbarhet i organisationen, genom att utgå från processer, resurser och verksamhetens kultur. De studerande ska ha översiktliga kunskaper om de vanligaste standarderna för ledningssystem.

De studerande ges färdigheter i att driva förbättringsprojekt inom såväl tjänsteproducerande som varuproducerande verksamheter, inom privat och offentliga miljö, för att maximera kundnytta. Skillnader mellan förbättringsarbete som berör människor (t ex patienter) och hantering av varu- och tjänsteproduktion. Kursen ger också kunskap om metoder och verktyg för olika verksamhets- och processanalyser, identifiering av olika typer av slöserier, metoder för värdering och prioritering av förbättringsförslag samt metoder och verktyg för genomförande och uppföljning. Kursen behandlar även t ex arbetsmiljö och CSR som en del av kvalitetsarbetet. De måste ha kunskap om FNs – globala hållbarhets mål - agenda 2030, hållbarhetsutmaningen är kopplat till kvalitet.

Idag är många processer "outsuorsade" och det är därför allt viktigare att förstå leverantörkedjefrågorna, vilka problem ställas man inför, hur ställer man krav, hur säkerställer man att kraven efterlevs. Här ligger många frågor som är kopplade till mänskliga rättigheter och etik.

#### Innehåll:

kvalitetsfilosofi  
principer för kvalitetsutveckling  
kvalitetsspråket, terminologi inom kvalitetsutvecklingen  
gå från att fokusera på krav till att använda krav i en kreativ kvalitetsutveckling  
systematisk kvalitetsutveckling  
kvalitetsstrategier samt kvalitetsteknikens utveckling  
metoder för att få kravhantering, riskhantering, problemlösning och förbättringsarbete att hänga ihop i en helhet  
uppföljning av förändringsarbete  
vanligt förekommande ledningssystem och certifieringar  
känna till framgångsfaktorer för ett väl fungerande ledningssystem  
grundkunskap om omfattning på och innehåll i ISO 9001 och ISO 14001  
hur ett ledningssystem bidrar till att förbättra arbetssätt  
SIQ modellen  
verksamhets – och processanalyser  
metoder och verktyg för värdering och prioritering samt genomförande och uppföljning  
miljöarbete  
hållbarhetsbegreppet och hur man kan arbeta med hållbarhet ur ett kvalitetsperspektiv  
förändringsarbete relaterat till arbetsmiljö  
hantera socialt ansvarstagande på strukturerat och systematisk sätt  
CSR  
GRI  
mäta mångfald och jämställdhet som en del av kvalitetsarbetet  
mänskliga rättigheter och etik, även hos leverantörer  
känna till nyttan med ledningssystem och förstå hur det kan vara ett effektivt verktyg för verksamhetsutveckling

Kursens namn: **LIA- Lärande i arbete**  
Kurstyp: LIA  
Valbar: Nej  
YH-poäng: 40  
Kursbeskrivning: Syftet med LIA är att fördjupa den studerandes yrkeskunnande och ge ökad arbetsmarknadsorientering samt möjlighet för den studerande att knyta viktiga kontakter på arbetsmarknaden. De ska efter genomförd kurs ha fått ökad förståelse och praktisk tillämpning för de skolförlagda delarna av utbildningen.

Målet är att säkerställa att den studerande får tillämpa sina kunskaper inom området och utvecklar de kompetenser och färdigheter som kommer att behövas i det framtida yrkeslivet. De ska ha tillgodogjort sig ökade praktiska kunskaper och kunna bygga på och förstå den praktiska tillämpning av kunskaper och färdigheter från tidigare kurser i utbildningen. De skall ha tillgodogjort sig ökade kunskaper samt ökade färdigheter som kommer vara till nytta för deras framtida yrkesroll. LIA-perioden är för den studerande en viktigt period för att få tillfälle att pröva sina färdigheter att använda olika verktyg och metoder i förbättringsarbetet, vilka man gått igenom vad gäller problemlösning. I rollen som kvalitets- och processutvecklare kommer den studerande att få möjlighet att träna sig på att planera och genomföra muntliga presentationer. De studerande ska under och efter genomförd kurs dokumenterat sitt arbete och eventuellt avsett projektarbete som kan komma att genomföras. Valet av LIA-plats är en del av den studerandes individuella studieplan och görs i samråd med utbildningsledaren.

Innehåll:  
tillämpa de kunskaper och färdighet som getts under den skolförlagda delen  
delta i det dagliga arbetet och dess processer  
företagskultur  
individens roll i gruppen, gruppprocesser, ökade insikter om hur relationerna på arbetsplatsen fungerar  
hur företag arbetar med aktuella verktyg och metoder, samt använda dem  
olika yrkesinriktningar/roller  
kvalitetsarbete, organisation, planering och kvalitetssäkring i praktiken  
kunder och leverantörers del i kvalitetsarbetet  
arbeta med kvalitets- eller förändringsarbete  
självständigt lösa problem  
analysera olika metoder som används på arbetsplatsen inom kvalitets och processutveckling samt ledarskapet  
planera och organisera verksamhetens krav  
kommunicera kring förändringar med medarbetare, kollegor och kunder  
identifiera, planera och värdera sitt och andras resultat

Kursens namn: **Miljö och arbetsmiljö**  
Kurstyp: Standard  
Valbar: Nej  
YH-poäng: 30

Kursbeskrivning: Kursens syfte är att ge grundläggande miljökunskaper och förmågan att tillämpa metoder som Livscykelanalys (LCA) och miljöanpassad produktutveckling i förändringsarbete vid utvecklandet av nya processer. Enligt ISO 14001 (miljöledningssystem) har ett tydligt fokus inom områden som strategisk nytta, ledningens engagemang, livscykelperspektiv och faktisk miljönytta. Målet är att öka hållbarheten för att kommande generationer ska ha goda förutsättningar att tillgodose sina grundläggande behov. Det är viktigt att de studerande i sin framtida yrkesroll kan tolka ISO 14001 och ha ett helhetsperspektiv på organisationens miljöfrågor. Därför går vi bland annat igenom hållbarhetsprinciper, livscykelperspektiv och lagstiftning inom miljöområdet för att ge en tydlig ram för hur organisationer kan förbättra sin miljöprestanda.

Syftet är också att ge kunskaper om arbetsmiljö och hur man kan arbeta med det systematiskt. Arbetsförhållanden och personalens trivsel är viktiga nyckelfaktorer för att skapa engagemang och kunna driva förbättringsarbete i organisationer. Kursens mål är att de studerande ska få fördjupad förståelse för hur viktig arbetsmiljön är för en verksamhets möjlighet att förändras och förbättras. De studerande måste kunna ta hänsyn till detta när de sätter upp verksamhetsstrategier och förstå ledningens ansvar att skapa en kultur där personalen får goda förutsättningar att utföra sitt arbete och trivas tillsammans.

Målet med kursen är de studerande efter utbildningen ska kunna ta hänsyn till miljö och arbetsmiljöfrågor när de planerar och genomför förändringsarbete för en verksamhet. De ska ha kännedom om begrepp och lagstiftning på området, men också hur de kan bidra till en mer hållbar utveckling i sin roll som kvalitets- och processutvecklare. De ska ha grundläggande kunskaper om mekanismerna bakom miljö och arbetsmiljöproblem.

#### Innehåll

kvalitetsmetoder för utveckling och produktion för en bättre miljö och arbetsmiljö  
miljöledningssystemen ISO 14001  
livscykelkostnadsanalyser (LCC)  
livscykelbedömning (LCA) som hjälpmedel vid produktutveckling  
översiktlig lagstiftning  
energi, kemikalier, materialval, resursförbrukning  
produktcertifieringar – EPD, bra miljöval, svanen etc  
miljöanpassad produktutveckling i förändringsarbete  
riskbedömningar  
arbetsmiljö ISO 45001  
systematiskt arbetsmiljöarbete  
arbetsmiljölagstiftningens regelverk  
psykosociala aspekters påverkan på medarbetares välbefinnande

Kursens namn: **Processutveckling med ständig förbättring**  
Kurstyp: Standard  
Valbar: Nej  
YH-poäng: 35

Kursbeskrivning: Kursens mål är att studerande ska kunna driva förändrings- och förbättringsarbeten med fokus på processförbättring. De studerande ska efter genomförd kurs ha kunskap om modern process- och verksamhetsutveckling med inriktning i första hand på de filosofier och principer som kommer från Toyotas Produktionssystem och Lean. De får kunskaper och färdigheter i att driva förbättrings- och kvalitetsarbete. Kursen har också som mål att de studerande ska kunna arbeta med andra vanligt förekommande verktyg och metoder. En viktig del är att se hela förädlingskedjan, så de studerande ska förstå vikten av att förbättringsarbetet drivs genom hela försörjningsflödet. Genom att skapa en ömsesidig gynnsam relation med kunder och leverantörer stärker man sin kvalitet. De studerande kommer att ställas inför uppgifter där de få fundera på hur processer kan påverka t ex miljö- och arbetsmiljöfrågorna på ett positivt sätt.

Den studerande ska få kunskaper som syftar mot att i framtiden kunna delta i förbättringsprojekt motsvarande Black Belt i Sex Sigma och därigenom kunna ha en ledande roll i förbättringsarbetet.

#### Innehåll

strategiskt förbättringsarbete  
systematisk processutveckling  
innovation och nytänkande  
verksamhetsstrategi  
Lean som filosofi  
"Leankonceptet"  
Kaizen  
de 8 slöserierna  
Lean production i KTH's trambilsfabrik (Heldagslaboration)  
systemtänkande  
närvarande ledarskap  
tydliga roller och ansvar i processen  
visualisering  
målstyrnings- eller förbättringstavlor  
Sex Sigma  
statistisk analys  
värdeflödesanalys/kartläggning och dess verktyg  
leverantörer och kunders roll  
kundbehov  
kritiska fangångsfaktorer  
flödesorienterad produktion och verksamhet  
total kvalitet  
systematisk dokumentation av förändringsarbete  
metoder och verktyg för planering av att utveckla verksamheter eller produktframtagning

Kursens namn: **Processutveckling med ständig förbättring, fördjupning**  
Kurstyp: Standard  
Valbar: Nej  
YH-poäng: 20

Kursbeskrivning: Syftet med kursen är stärka de studerandes kunskaper och fördjupa dem, att på djupet, och i praktiken dyka djupare i de olika verktyg och filosofier som tillämpas i modernt förbättringsarbete. Efter kursen ska de studerande kunna delta i förbättringsprojekt som minst motsvarar Black Belt i Sex Sigma och därigenom kunna ha en ledande roll i förbättringsarbetet och i framtiden ha möjligheten att certifiera sig.

Målet är att de studerande efter kursen ska kunna ta ansvar för att planera och genomföra ett förändringsarbete och processutveckling i en verksamhet.

Innehåll  
resultatorienterat förbättringsarbete som leder till ökad lönsamhet och kundnöjdhet  
avvikelsehantering  
7 QC verktygen  
ordning & reda med 5S  
PDCA  
SMED – snabbare omställningar  
Sex Sigma – DMAIC  
statistik som verktyg  
minska slöseri genom att minska processers variation  
Paretodiagram – "Störst först"-diagram  
Sambandsdiagram  
systematisk dokumentation av förändringsarbete  
metoder och verktyg för planering av att utveckla verksamheter eller produktframtagning

Kursens namn: **Projektledning**  
Kurstyp: Standard  
Valbar: Nej  
YH-poäng: 25

Kursbeskrivning: Kursen syftar till att utveckla förmågan hos de studerande att skapa, leda och koordinera projekt i olika typer av organisationer och sammanhang inom privat, offentlig och ideell sektor samt behandla perspektiv på förändring för individer och grupper. Utbildningen sker i växelverkan mellan teori och praktik. De studerande tränas i att kunna samarbeta i och att leda projektgrupper, där olika kompetenser finns representerade. Det finns fokus på kopplingen mellan modeller, verktyg och analyser, samt grupprocesser, ledarskap och innovation. Särskilt fokuseras aspekter såsom makt och delaktighet samt inflytande. De studerande kommer även få en god förståelse för olika projektmodellers fördelar och hur dessa kan integreras i olika projekt och verksamheter. Vad är det som gör att en förändring slår igenom och blir accepterad? Hur skall man bete sig för att skapa engagemang för förändringen?

Målet är att ge kunskap och färdigheter i att leda och koordinera projekt i olika typer av verksamheter inom privat och offentlig verksamhet. Kursen ska ge tillräckliga kunskaper om ledarskap och gruppdynamik som ska bidra till att de studerande vid behov ska kunna agera som ledare efter utbildningen samt kunna fungera som stöd till ledningsgrupper vid förändringsarbete. De krävs också att de har viss insikt i hur personaladministrativa processer ser ut.

De studerande får också träna på att definiera och driva kvalitets- och processinriktade projekt genom att anta olika roller, t ex projektledare och projektdeltagare. Teorier och praktiska övningar kring organisatoriskt och individuellt lärande är centrala moment i kursen som har ett särskilt fokus på att göra lärandet till en naturlig del i verksamheten. I kursen får de också förstå kopplingen mellan ett bra planerat/genomförd projekt och en god arbetsmiljö.

innehåll

projektorienterat arbetssätt  
projektavslut och överlämnande till linjeorganisation  
projektstyrningsmetoder och verktyg  
modeller för hantering och utveckling av kunskap inom projekt  
agila projekt  
granska och utvärdera projekt  
verktyg för effektiva och inspirerande workshops  
kommunikation i ett projekt och i grupp  
teamwork och gruppsammansättning  
tvärfunktionellt arbete  
personaladministrativa processer  
interkulturell kompetens  
motivation och delaktighet på arbetsplatsen  
vad som utmärker KPI:er och hur man identifierar eller sätter upp KPI:er  
som kan användas för att följa upp resultatet av ett projekt och att effekten blir bestående

Kursens namn: **Verksamhetens processer, flöden, organisation och system**  
Kurstyp: Standard  
Valbar: Nej  
YH-poäng: 35

Kursbeskrivning: Syftet är att de studerande får förutsättningar att förstå den framtida verksamhetens relation till sina kunder och leverantörer, hur det påverkar processer och upplevd kvalitet. Hur flöden och processer påverkar och hur man analyserar och kartlägger dem.

Målet med kursen är att förstå hur ett företag eller organisation är uppbyggt, hur det är organiserat och hur det styrs på affärsmässiga grunder eller av politiska beslut. Förstå vad som är huvudprocesser och stödprocesser. Förstå grundläggande ekonomiska begrepp, försörjningskedjor och värdeflödet. De studerande ska efter kursen kunna göra nulägesanalyser på befintliga organisationer och analysera verksamhetens processer. Kursen ska ge ett bättre system och organisationsperspektiv för att kunna se kvalitetsbrister och genomföra rätt förändringar för kvalitets- och effektivitetsförbättringar. Kursen ger en god förståelse för modern förändrings- och organisationsteori samt filosofin kring ständiga förbättringar.

De studerande ska kunna tillämpa etablerade metoder och verktyg för planering av utveckla verksamheter eller produktframtagning. Efter avslutad kurs ska de studerande kunna planera och leda strukturering av utveckling med stöd av kvalitetssäkring t ex genom APQP processen. Kursen följer beskrivning av förändringsprocessen; problemidentifiering, problemlösning, genomföra och följa upp. Strategier för förändringsarbete problematiseras på organisatorisk- respektive individuell nivå. I kursen tas det även upp perspektiv som handlar om leverantörer och kundernas roll för förbättrad kvalitet. Yrkesrollen hanterar människors perspektiv på kvalitet och förändring, vad som motiverar oss och vad som egentligen driver organisationer till framgång.

innehåll

organisationsteori  
organisationsförändringar  
organisationsanalys  
olika organisationslösningar i relation till verksamhet och strategi  
sambanden mellan verksamhetsidé, strategier och mål samt kvalitet, ekonomi och  
försörjningskedjor och värdeförädling i dessa  
kundorienterad verksamhetsutveckling med fokus på resultat  
ekonomiska begrepp  
modeller för kundtillfredsställelse  
KPI  
processer och flöden  
processkartläggning  
principerna bakom ledningssystem  
systemanalys, nulägesanalys och behovsanalys  
argumentationsanalys kring förändrings- och förbättringsarbete  
målstyrning i organisation  
Lean organisation  
värderingar och kultur, påverkan på verksamheten  
hur förändring i systemet påverkar och påverkas av interaktioner på individ-, grupp-, organisations- och systemnivå  
arbetsmiljö och arbetsmiljölagstiftning  
utvärdering och återkoppling



Tillträde till utbildningen

**Tillträde**

## Särskilda förkunskaper

### Särskilda förkunskaper krävs i följande

#### Kurser

Lägst betyget E/3/G i följande kurser eller motsvarande kunskaper

#### Teoretiska kurser som finns på fler program

- Engelska 6, 100p
- Svenska 2 eller Svenska som andraspråk 2, 100p

#### Motivering förkunskaper kurser:

De särskilda förkunskaperna behövs för att kunna klara av och förstå utbildningen.

Kursen Svenska 2 alt Svenska som andraspråk 2 samt Engelska 6.

Under den studerandes LIA-period då man behöver ha en hög nivå på svenskan för att kunna vara delaktig i de arbetsuppgifter som man tilldelas. Kunna kommunicera både skriftlig och muntligt på arbetsplatsen med både kollegor och chefer för det krävs goda kunskaper i svenska språket. Kravet på svenska behövs också för att kunna tillgodogöra sig de teoretiska kurserna på utbildningen, exempelvis de som berör lagstiftning, kvalitetssäkring och examensarbete, samt kunna sätta in kurserna i sitt sammanhang. Kursen behövs också för att förstå den litteratur som ingår i utbildningen.

Branschledande litteratur och standards inom exempelvis ISO är ofta skriven på engelska varför kompetens inom det engelska språket är av vikt både vid utbildningen och i den framtida yrkesrollen. För att kunna göra LIA på de arbetsplatser som har engelska som arbets- eller koncernspråk är det ett krav.

Många av företagen som vi varit i kontakt med har engelska som koncernspråk, de måste kunna kommunicera kring förändringsarbetet på engelska både internt och externt. Företagen har också svarat att de tycker engelska tillsammans med arbetslivserfarenhet bör vara förkunskapskrav. De poängterar också att de studerande förväntas ha ett värdat och korrekt språk.

Och

## Yrkeserfarenhet

### Yrkeserfarenhetens omfattning och längd:

2 år heltid

### Typ av yrkeserfarenhet:

Dokumenterad yrkeslivserfarenhet från teknik/tillverkning eller tjänstesektor eller offentlig sektor motsvarande minst två års heltidsarbete, varav minst sex månader skall vara sammanhängande.

### Motivering yrkeserfarenhet:

Det problembaserade lärandet i utbildningen ställer höga krav på de studerandes förmåga att applicera teoretiska kunskaper utifrån sin egen erfarenhet från arbetslivet.

Den erfarenheten som de studerande skaffat sig genom att ha varit yrkesverksamma i minst två år leder till att utbildningen kan utgå från att de har förståelse för de processer som finns på arbetsplatser därmed kan exempel och liknande koncentrera sig på det som är utbildningens mål. Genom att den studerande har med sig yrkeslivserfarenhet från minst två års arbete har de en förståelse för hur yrket fungerar i olika situationer på en arbetsplats, hur arbetsplatser är organiserade samt att de kanske har sökt utbildningen för att de har idéer om att arbetsplatser bör förändra sina processer men att de behöver verktyg för att kunna förverkliga dem.

För att kunna bidra till förändringsarbetet och utveckling i verksamheten är det viktigt med insyn så kursmoment som berör utvecklings och kvalitetsarbete kräver att den studerande har egen erfarenhet av att arbetat inom området.

## Urvalsgrunder

En utbildningsanordnare inom yrkeshögskolan ska enligt 4 kap 11§ YHF (2009:130) lämna de uppgifter som myndigheten begär för myndighetens tillsyn, kvalitetsgranskning, uppföljning och utvärdering. Anordnaren ska t ex vid tillsyn kunna påvisa att man har levt upp till författningarnas krav. Det innebär att det behöver finnas en fullständig och väl ordnad dokumentation av utbildningens styrdokument, organisation, administration och genomförande.

## Urvalsgrunder

### Betyg

### Särskilt prov

## Utbildningens huvudsakliga upplägg och organisation

### Uppgifter om eventuella övriga utbildningsanordnare

(kopierad)

## Utbildningens upplägg

### Utbildningens upplägg och organisation

Campus Telge, som är beläget inom Södertälje Science Park, har moderna lokaler med den senaste tekniken vilket möjliggör ett mer flexibelt lärande. Där finns även KTH och ett LEANcentrum som utbildningen samverkar nära med.

Utbildningen är en process med fokus på vilken användning de studerande kommer att ha av utbildningen i sitt kommande yrke. De studerande ges stor möjlighet och tid att arbeta självständigt eller i grupp med aktuella frågeställningar och projekt. Problembaserad undervisning kommer att genomsyra hela utbildningen, vilket säkerställer ett målorienterat lärande och eget studieansvar. De olika momenten ger tillsammans en bred kunskapsbas för de studerande. I utbildningen varvas föreläsningar, praktiska övningar, seminarier, samtalsövningar, arbete i grupp eller enskilt, fallstudier, studiebesök och projektarbeten. Arbetslivet kommer vara aktivt närvarande under hela utbildningen på detta sätt, inte bara genom LIA. Ett nära samarbete företag och organisationer som är engagerade i utbildningen är viktig då deras kunskap och erfarenheter säkerställer en stark arbetslivsanknytning och stärker kvaliteten. Projektarbeten görs i nära samarbete med arbetslivet, som utgår från aktuella behov och frågeställningar.

För att de studerande ska förberedas för arbetslivet prioriteras övningar som tränar samarbete i grupp. Samtidigt som vi lyfter fram individens styrka och fördelar betonar vi betydelsen och behovet av samarbete. Samverkan med olika intressenter och parter är centralt i yrkesrollen därför av stor vikt i utbildningen. Utbildningsledaren strävar efter att coacha och handleda studenterna även utanför undervisningen. Vi lägger stor vikt vid att knyta en nära kontakt med de studerande. Detta ökar möjligheterna till studerandeinflytande och ger respektive student önskvärt stöd för att säkerställa att hen fullföljer utbildningen. Utbildningsledaren är ansvarig för den individuella studieplanen som alla studenter har, den följs upp löpande under studietiden. För att de studerande som är i behov av pedagogiskt stöd så snart som möjligt ska få sitt stödbehov tillgodosett informeras om möjligheten till stödåtgärder i antagningsbeskedet. Vid behov upprättas handlingsplan där det framgår vilket stöd som är nödvändigt. Anpassning av studierna sker utifrån den studerandes särskilda förutsättningar och behov, t ex språkligt stöd, hörselanpassning, stöd vid olika former av inlärningsproblematik, exempelvis dyslexi, och vid kognitiva funktionsnedsättningar, men också enskild handledning anpassad utifrån livssituation och studierfarenhet. Under studietiden finns flera möjligheter för den studerande att få individuellt stöd för att nå utbildningsmålen. Den studerande har alltid möjlighet att löpande få stöd av utbildningsledaren genom individuella samtal och coachning. Om den studerande inte klarar målen erbjuds hjälp av aktuell lärare och utbildningsledare för att den studerande ska kunna uppnå dessa

### Antal timmar lärar- eller handledarledd verksamhet utbildning omfattar

16 timmar

## Kvalitetsarbete

### Kvalitetssäkringen av utbildningen

#### PLANERING

Vårt systematiska kvalitetsarbete säkerställer att utbildningen genomförs enligt plan genom att följa gällande regler enligt lag och förordning och de resultat- och effektivitetsmål som satts. Som stöd i det systematiska kvalitetsarbetet finns vår omfattande kvalitetshandbok.

Våra primära kvalitetsindikatorer:

- Funktionell kvalitet; andel studerande som når examensmålen

- Ändamålsenlig kvalitet; andel studerande som får en anställning inom rätt bransch

- Upplevd kvalitet; de studerandes nöjdhet med utbildningen

#### Ledningsgruppsarbetet

- inför utbildningsstart säkerställs att utbildningens ledningsgrupp (LG) består av rätt arbetsliv. I LG formuleras tydligt syfte och mål med utbildningen samt hur dessa nås genom att LG främst fokuserar på bärande strategiska och operativa frågor. Utbildningens LG-möten ska innebära en ständig dialog kring utbildningens utveckling, effektivitet och resultat. LG introduceras för de studerande vid utbildningens start och fungerar som en tydlig och närvarande länk mot arbetslivet.

#### Det skolförlagda lärandet

- Vi säkerställer att innehåll och genomförandet av utbildningen är relevant utifrån utbildningens syfte och mål samt att utbildningen har en röd tråd som följs. Detta genom kvalitetssäkrad utbildningsprocess samt breda kontaktytor av kompetenta och pedagogiska utbildare. Målsättningen är att samtliga studerande ges rätt förutsättningar för att kunna nå sina kurs- och utbildningsmål. Vår pedagogiska modell och vår pedagogiskt ansvarige är här en viktig resurs för medarbetare och utbildare.

#### LIA

- Vi säkerställer att samtliga studerande i god tid initieras i LIA-processen och ges rätt förutsättningar. Målet med LIA-kursen är att samtliga studerande genomför LIA på ett relevant företag med en kompetent och engagerad handledare. Detta via en väl genomarbetad LIA-process och utvecklat stöd från YH-samordnaren/studie-och yrkesvägledaren. LIA-kursens kvalitet följs upp via besök eller tel-/skype och här hämtas viktigt input från branschen om utbildningens relevans kontra företagets kompetensbehov. Resultatet av LIA utvärderas genom enkät från studerande och LIA-handledare.

Vår värdegrund

- Under introduktionen lyfts vår likabehandlingsplan och värdegrund så att samtliga studerande ska känna sig välkomna och bemötta med respekt, oavsett bakgrund eller kön.

#### GENOMFÖRANDE

- Nedan beskrivs översiktligt hur och med vilka metoder vi mäter utbildningens kvalitets-, resultat- och effektmål. Vi har en omfattande kvalitetshandbok som stöd i genomförandet av utbildningen i enlighet med lag och förordning, Myh´s riktlinjer samt vår egen organisations kompetens och erfarenhet inom yrkeshögskolan. I kvalitetshandboken finns även en detaljerad checklista, årshjul, mallar och ansvarsfördelning.

Ändamålsenlig kvalitet

- Hur väl vi lyckas med matchningen av utbildningens innehåll och arbetslivets kompetensbehov. Detta följs fortlöpande upp via LIA-processen, säkerställande av LIA-platser, LIA-besök, dialog och analys genom ett ständigt utvecklingsarbete i LG. Slutlig mätning sker via 6-månadersuppföljning.

Upplevd kvalitet

- Hur väl vi lyckats skapa en engagerande lärmiljö och hur tillgängliga och mottagliga vi är gentemot våra studerande. Fokus ligger på utveckling av det pedagogiska arbetet och utbildningens röda tråd samt att ge de studerande relevanta och utmanande uppgifter för att öka lärandet. De studerande ska ges möjlighet till insyn och tillfälle att påverka utbildningen via regelbundna kursenkäter, klassråd, studerandepresentantmöte och LIA-besök. Terminsvis studerandeenkät ligger till grund för denna mätning.

#### UTVÄRDERING

Vårt system för kvalitetsutvärderingar sammanfattas kort nedan.

- Utvärdering av enskild skolförlagd kurs (även LIA-kurs)

- Studerandeenkät (terminsvis)

- Handledareenkät efter avslutad LIA-kurs

- Utvärdering av utbildningen i helhet (enkät och slutdiskussion)

- Resultatuppföljning via 6-månadersuppföljning.

Resultaten delas fortlöpande, analyseras och diskuteras med studerande och LG för förbättringsarbete. Kontinuerlig uppföljning av resultat och ev åtgärdsplaner genomförs även inom organisationen.

#### FÖRBÄTTRING

Ett viktigt led i att utveckla och förbättra utbildningen är analys av enkäter som sällan ger svar utan mer indikatorer för analys och uppföljning för att identifiera ev problem och effektiva åtgärder. Viktigt är att även beakta input från studerande via brytpunktsdiskussion, möten och/eller enskilda samtal. Vi har klara riktlinjer när åtgärder behöver vidtas och LG har ansvar för kvalitetssäkringen av utbildningen och ska därmed ges förutsättningar att aktivt delta i kvalitetsarbetet samt på olika sätt leda processen i ett ständigt förbättringsarbete. Utöver LG´s kvalitetsprocess sker ett kontinuerligt utvecklingsarbete i samråd med utbildare, studerande och samverkansföretag. Rapporter med ev förbättringspunkter och åtgärder lyfts på LG-möten där kvalitet och utveckling

är en stående agendapunkt. Om brister i utbildningen uppkommer ska dessa omgående rapporteras till närmaste chef och kvalitetsansvarig. Allt förbättrings- och förändringsarbete dokumenteras enligt kvalitetshandbokens rutiner för att säkerställa utbildningens kvalitet.