

Kvalitetshåndbog for Business Institute

- En beskrivelse af virksomhedens kvalitetsledelsessystem
-

DS/EN ISO 9001:2015 og DNV GL Kravgrundlag
Verdensmålcertificering

Kvalitetshåndbog for Business Institute

Kvalitetshåndbog for Business Institute.....	2
1. Logbog over ændringer i kvalitetshåndbogen	4
2. Forord	5
3. Kvalitetsledelsessystemet	7
3.1 Tilgængelighed for interessenter	9
4. Kontekst og ledelse	12
4.1 Kontekst.....	12
4.2 Interessenter	13
4.3 Lederskab	14
4.4 Ledelsesprincipper.....	15
4.5 Organisatorisk viden	15
4.6 Ledelsesprocesser	16
4.7 Risiko og muligheder	18
4.8 Kvalitetspolitik og handleplaner.....	22
4.9 Kvalitetsmålsætninger	23
4.10 Kvalitetsmål	24
4.11 Handlingsplaner.....	24
5. Om Business Institute.....	26
6. Organisation og ansvar	27
8. Ledelsens evaluering.....	34
9. Overblik over Business Processer	36
10. Business processer BP-1 Business Institute overordnet flow, version 4	37
11. Business processer BP-2 flow for salgsproces, version 4.....	38
12. Business processer BP-3 flow for valg af undervisere til undervisningsfakultet, version 2.....	38
13. Business processer BP-4a flow for overordnet uddannelsesplanlægning, version 4	38
14. Business processer BP-5a flow for uddannelsesplanlægning, version 2	38

15. Business processer BP-5b flow for uddannelsesgennemførelse, version 4	39
16. Business processer BP-5c flow for uddannelsesevaluering, version 4.....	39
17. Business processer BP-5d flow for logbogsproces, version 3.....	39
18. Business processer BP-7 flow konceptualisering, version 3.....	39
19. Business processer BP-8 årsflow for marketing, version 3.....	40
20. Business processer BP-9 onboarding af nye medarbejdere, version 1.....	40
21. Overblik over støtteprocesser	41
22. Støtteprocesser SP-1a strategisk indkøb, version 2.....	42
23. Støtteprocesser SP-1b administrativt/hverdagsindkøb, version 2.....	45
24. Støtteprocesser SP-2 kundetilfredshed, version 4.....	46
25. Støtteprocesser SP-3 personale, Version 3.....	47
26. Støtteprocesser SP-4 intern audit, version 2.....	51
27. Støtteprocesser SP-5 dokumentstyring, version 2.....	56
28. Støtteprocessor SP-6 Kunders og leverandørers ejendom, version 5.....	59
29. Støtteprocesser SP-7 registrering og arkivering, version 1.....	61
30. Støtteprocesser SP-8 styring af afvigende produkter og ydelser, version 1.....	64
31. Støtteprocesser SP-9 korrigerende handlinger, version 3.....	64
32. Støtteprocesser SP-11 flow for indgåelse af storkundeaftaler, version 3.....	67
33. Støtteprocesser SP-12 salgsrettede aktiviteter, version 1.....	68
34. Støtteprocesser SP-13 verdensmål, version 1.....	68
35. Støtteprocesser SP-14 engagement aktiviteter, version 1.....	69
36. Støtteprocesser SP-15 samfundsmæssigt ansvar, version 1.....	69

1. Logbog over ændringer i kvalitetshåndbogen

For at dokumentere at Business Institute hele tiden arbejder med at forbedre sit kvalitetsledelsessystem udgør første side i Business Institutes kvalitetshåndbog en logbog som viser, hvilke ændringer, der er foretaget i kvalitetshåndbogen i forhold til den tidligere version. Det vil sige, at for hver gang der foretages ændringer i håndbogen, uploades en ny version, hvori nye ændringer registreres.

Beskrivelse af ændring:	Beskrivelse af årsag til ændring:	Dato for, hvornår ændringen er foretaget:	Ændring godkendt af (direktion eller sous-chef):
Oprettelse af SP-16 Co2 udledning	Processen for co2 kompensation beskrives	7-5-21	Direktion
Fjernelse af SP-16 Co2 udledning	Stoffer samarbejdet med Ren Sti	02.08.22	Direktion
Ændring af organisationsdiagram	Ændret struktur	02.08.22	Direktion
Ændring af faktuelle info	Flytning	02.08.22	Direktion
Ny uddannelse	Lancering af Mini MBA	02.08.22	Direktion

2. Forord

Denne kvalitetshåndbog beskriver kvalitetsledelsessystemet hos Business Institute. En nærmere beskrivelse af Business Institute findes på www.business-institute.dk

Formål

Håndbogen har følgende formål:

-At dokumentere og udvikle kvaliteten af de uddannelser Business Institute udbyder, samt overholde organisationens egen kvalitetsmålsætning. Det indebærer at kunder, eksterne underleverandører, medarbejdere samt eksterne interessenter inddrages i udviklingen af kvalitetsledelsessystemet.

-At fastlægge ansvar og kompetence i forbindelse med aktiviteter, der kan påvirke kvalitetsforhold samt sikre de nødvendige ressourcer hertil.

-At sikre planlægning og gennemførelse af nødvendige styringsaktiviteter, og til stædighed forbedre og optimere systemet.

-At efterleve kravene i DS/EN ISO9001:2015, DNV GL Kravgrundlag Verdensmålcertificering, DS 49001:2011 og ACEEU Accreditation standard for Engaged Universities.

Kvalitetsledelsessystemet anvendes i hele virksomheden og i alle relationer mellem kunder/interessenter og Business Institute.

Den opbyggede dokumentation skal medvirke til, at nuværende og kommende kunder samt øvrige interessenter kan få bevis for – og tillid til – at Business Institute har et effektivt ledelsessystem.

Omfang

Kvalitetsledelsessystemet hos Business Institute omfatter de processer, der har betydning for virksomhedens egentlige værdiskabelse og handlinger i henhold til FN's 17 verdensmål og ACEEU's standarder. Systemet er derfor bygget op omkring processer, der knytter sig til virksomhedens leverancesystem. Det vil sige:

- processer relateret til indkøb af eksterne underleverandører.
- processer relateret til salg/kundeflow.
- processer relateret til planlægning af – og afvikling af uddannelsesforløb.
- processer relateret til ledelse og udviklingsprojekter.
- processer relateret til markedsføring.

Det er fravalgt, at systemet skal omfatte processer, der i forhold til Business Institutes værdiskabelse må betragtes som marginalprocesser. Det vil sige:

- processer relateret til økonomistyring.
- processer relateret til bogholderi.

Ikke anvendelige krav

Følgende krav i DS/EN ISO9001:2015 er udeladt, idet det ikke er relevant for Business Institute. I tilfælde af at kravet bliver aktuelt, vil vi opfylde dem med relevant systemdokumentation:

-ISO9001:2015 7.1.5 Ressourcer til overvågning og måling

Kvalitetshåndbogen version 32 er godkendt til ikrafttrædelse d. 8/8-2022.

På vegne af Business Institute A/S.



Rektor og CEO Lars Ib

3. Kvalitetsledelsessystemet

Kvalitetsledelsessystemet skal sikre kvaliteten af Business Institutes kerneydelse: Uddannelser.

Kvalitetsledelsessystemet er designet og udviklet med det formål at understøtte og sikre, at Business Institute lever op til sit scope/omfang:

”Business Institute konceptualiserer, administrerer og udbyder executive deltids MBA uddannelser”

Selvom det senere i håndbogen vil fremgå, at Business Institute også udbyder en uddannelse på bachelorniveau - og altså ikke masterniveau som MBA uddannelserne (Executive MBA) - finder vi vores scope dækkende for vores ydelser. Dels er MBA kernen i Business Institutes ydelser, og dels er den kvalitet, der skal være i forhold til planlægning og afvikling af en MBA uddannelse, også gældende i forhold til de øvrige uddannelser, Business Institute udbyder.

Ansvar for kvalitetsledelsessystemet

For at opretholde et effektivt ledelsessystem og for at realisere vores målsætninger, skal samtlige medarbejdere handle i overensstemmelse med de dokumenterede politikker og procedurer. Det betyder at:

- Alle medarbejdere er bekendt med kvalitetshåndbogen.
- Alle medarbejdere er ansvarlige for at udføre deres arbejde, således at de overholder kvalitetshåndbogens procedurer.
- Alle medarbejdere er ydermere forpligtet til at komme med forslag til forbedringer af det etablerede ledelsessystem, så vi hele tiden udvikler og forbedrer systemet.
- Hvis medarbejdere bliver opmærksom på arbejdsgange eller konkrete hændelser i strid med procedurer og vejledninger er vedkommende forpligtet til at rapportere dette til ledelsen eller ved hjælp af forbedringskemaer.

Direktionen har ansvar for drift og vedligehold af kvalitetsledelsessystemet samt at sammenhængen i kvalitetsledelsessystemet fastholdes og kontinuerligt udvikles, jf. roller.

Studieassistenterne, der er studerende ansat på få timer, samt medarbejdere der afvikler virksomhedspraktik/jobprøvning hos Business Institute er ikke omfattet af de senere nævnte roller, og bliver derfor ikke auditeret. De sikres en grundig oplæring i kvalitetsmål og processor, sådan at deres arbejde altid foregår indenfor kvalitetsledelsessystemets rammer.

Struktur og indhold

Kvalitetsledelsessystemet er opbygget i elektronisk form på Business Institutes elektroniske arkiv, S-drevet. Fordelen herved er, at alle medarbejdere har adgang til dokumenterne, da samtlige dokumenter er samlet og tilgængelige. For at sikre adgangen kun for dem, der er omfattet af kvalitetsledelsessystemet, er der i systemet indbygget rettigheder som garanterer den korrekte brug af dokumenterne.

Kvalitetssystemet består af nærværende kvalitetshåndbog, der beskriver procedurerne og politikkerne i virksomhedens kvalitetsledelsessystem. Dertil kommer en række afledte dokumenter. De afledte dokumenter findes på S-drevet (eller P-drevet¹). I håndbogen henvises der løbende til de afledte dokumenter samt hvor på S/P-drevet, dokumenterne findes.

Kvalitetshåndbogen opbevares, som alle øvrige dokumenter hos Business Institute, elektronisk. Se evt. S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute.

På næste side er kvalitetsledelsessystemets struktur og indhold visualiseret.

Oversigt over kvalitetsledelsessystemet

Kvalitetshåndbogens primære indhold relaterer sig til et strategisk niveau og et taktisk niveau. Dertil kommer en række afledte dokumenter på det elektroniske arkiv (kontrakter, datablade og skemaer), som beskrevet på forrige side. Ift. afledte dokumenter er det valgt at afbilde de dokumenter, der er krævet ift. DS/EN ISO9001:2015 i optegnede kasser i selve kvalitetshåndbogen. Dette for at dokumentere deres indhold.



¹ P-drevet er Business Institutes lukkede elektroniske drev. P-drevet anvendes udelukkende til personfølsomme dokumenter. Det er kun direktion og studieledelsen, der har adgang til P-drevet.

3.1 Tilgængelighed for interessenter

På Business Institutes hjemmeside findes en beskrivelse af kvalitetsstrategien. Herunder Kvalitetspolitik og handleplaner samt kvalitetsmålsætninger.

Dokumenter i kvalitetsledelsessystemet

Nedenfor ses en komplet oversigt over de afledte dokumenter (kontrakter, datablade og skemaer), som indgår i Business Institutes kvalitetsledelsessystem. Alle dokumenter findes på S/P-drevet.

Dokumenterne er klassificeret i forhold til, hvilken Business eller Støtte Proces i kvalitetsledelsessystemet, de relaterer sig til. Yderligere ses dokumentnavnet samt hvilken rolle i virksomheden, dokumentet relaterer sig til/hvem der er dokumentansvarlig.

Proces	Dokument	Vedrører	
BP-1 overordnet flow	Kvalitetshåndbog	Direktion og souschef	
	Organisationsdiagram	Alle medarbejdere	
	Flowmodel for overordnet flow	Alle medarbejdere	
	Protokol personalemøder	Studieadministration	
	Forbedringsskema	Alle medarbejdere	
BP-2 flow for salgsproces	Flowmodel for salgsproces	Salg	
	Ansøgningsskema	Studieadministration	
	Optagelsesbrev	Studieledelse	
	Skabelon samarbejdsaftale mellem virksomhed og Business Institute	Direktion	
	Studieordning (Findes i tilpasset udgave til hver uddannelse)	Studieledelse	
	Studiemanual (Findes i tilpasset udgave til hver uddannelse)	Studieledelse	
	Designmanual	Kommunikation & dokumentation	
	BP- 3 flow for valg af undervisere til undervisningsfakultet	Flowmodel for valg af undervisere til undervisningsfakultet	Indkøb
		CV fra underviser/screenshot af relevant dokumentation	Studieledelse
Vurdering af undervisers egnethed		Studieledelse	
Vurdering af censors egnethed		Studieledelse	
Undervisermanual (Findes i tilpasset udgave til hver uddannelse)		Studieledelse	
	Undervisningsaftale	Studieledelse	
BP 4a- flow for overordnet uddannelsesplanlægning	Flowmodel for overordnet uddannelsesplanlægning	Direktion, studieledelse og studieadministration	
BP-5a Flow for uddannelsesplanlægning	Flowmodel for uddannelsesplanlægning	Studieadministration og studieledelse	

BP-5b Flow for uddannelsesgennemførelse	Flowmodel for uddannelsesgennemførelse	Studieadministration og studieledelse
BP-5c Flow for uddannelsesevaluering	Flowmodel for uddannelsesevaluering	Studieadministration og studieledelse
BP-5d Flow for logbogsproces	Flowmodel for logbogsproces	Studieledelse
	Informationsskema (Findes i tilpasset udgave til hver uddannelse)	Studieadministration
	Tjekliste uddannelser Her registreres: Bogbestilling/udlevering, forplejning, hotel, program/artikler. (Findes til hvert uddannelseshold)	Studieadministration
	Tjekliste eksamen	Studieadministration
	Fagprogrammer	Studieledelse
	Modulevaluering skabelon	Studieadministration
	Standardtekst til udsendelse af modulevaluering	Studieadministration
	Uddannelsesevaluering skabelon	Studieadministration
	Standardtekst til udsendelse af uddannelsesevaluering	Studieadministration
	Standard genudsendelsestekst til uddannelsesevaluering	Studieadministration
	Tjekliste translokationer	Studieadministration
	Eksamensbevis	Direktion
	Diplom	Direktion
	Karakteroversigt (Gælder for hele uddannelsen, dvs. også modulopgaver)	Studieadministration
	Karakterliste (Kun for mundtlige og skriftlige eksamener)	Studieadministration
	Huskeliste – nye hold	Studieadministration
	Huskeliste - nye studerende	Studieadministration
	Huskeliste – ændringer på uddannelser	Studieadministration
	MBA Log Book	Studieledelse
	Introduktion til MBA Log Book	Studieledelse
	Invitation til MBA Log Book	Studieledelse
	Ansættelseskontrakt for medarbejdere	Direktion
	Medarbejderudviklingssamtale (MUS) - Aftalekontrakt 1 og 2	Direktion
	Referat af ledelsens evaluering	Direktion
	Auditrapport	Direktion
SP -11 flow for indgåelse af storkundeaftaler	Samarbejdsaftale	Direktion
BP-5b flow for uddannelsesgennemførelse	Karaktergennemsnit og gennemførelsesprocent	Studieadministration

BP-3 og BP-5c	Tjekliste, underviseres performance	Studieadministration
SP-4	Auditplan	Direktion
SP-4	Auditerede kravelementer	Direktion
SP-12 Salgsrettede aktiviteter	Salgsrettede aktiviteter	Studieadministration og studieledelse
SP-13 Input/output verdensmål	Måleark	Direktion og studieadministration
SP-14 engagementaktiviteter	Måleark	Direktion og studieadministration
SP-15 samfundsmæssigt ansvar	Samfundsmæssigt ansvar	Direktion

4. Kontekst og ledelse

4.1 Kontekst

Siden 1984 har Business Institute udbudt eksklusive lederuddannelser på et højt fagligt niveau med særligt fokus på MBA uddannelser.

Business Institute sigter på at være innovative, nyskabende og på forkant med fremtidens ledelsesudfordringer. Business Institutes vision er derfor:

***At være Skandinaviens førende talentudviklingsmiljø
inden for radikal forretningstænkning
- og være en katalysator for at ledere anvender deres
viden og erfaringer på nye måder***

Måden visionen udledes på er ved:

- Fortsat at være det mest innovative, nærværende og aktualiserende institut for ambitiøse ledere.
- At være trendsættere indenfor vores forretningsområde ved altid at kunne lancere tidssvarende uddannelser og skræddersyede udviklingsforløb inden for strategi, ledelse, innovation samt organisationsudvikling.
- At levere uddannelsesforløb på et højt akademisk niveau, der formår at bygge bro mellem det faglige stof og praktisk forankring til gavn for deltagerne og deres virksomheder.
- At skabe "Useful Education®" via vores holistiske ledelsestilgang samt vores Useful Education Tracking & Testing Programme.

Business Institute er en privat uddannelsesinstitution som konkurrerer på et meget fragmenteret og uhomogent marked præget af offentlige og private uddannelsesinstitutioner – både i Danmark og udlandet i krydsfeltet mellem private og offentlige ledere.

Markedspladsen er primært ledere fra Danmark samt sekundært ledere fra Grønland, Færøerne, Norge og Sverige.

I forhold til Business Institutes kontekst skal der være fokus på:

- Efterspørgsel efter efteruddannelse indenfor vores område
- Virksomhedernes motivation til at finansiere efteruddannelse
- Udbud af uddannelser og deres positionering
- Sikre relevante undervisere
- Indsigt i nye ledelsestendenser i et globalt perspektiv

- Følge tendenser indenfor gennemførelse af undervisning
- Forståelse for udviklingen af den ledelsesmæssige kontekst
- Sikre en høj markedslegitimitet ved at have tilfredse studerende og sponsorvirksomheder
- Sikre løbende fokus på, hvordan vi kan bidrage positivt til samfundet omkring os

4.2 Interessenter

4.2.1 Identifikation, prioritering og inddragelse af interessenter

Med afsæt i DS 49001:2011 anvendes følgende metode omkring håndtering af interessenter:

- Identifikation af interessenter sker via en canvasproces i samspil mellem Business Institutes Akkrediteringsråd og bestyrelsen. Processen gennemføres en gang årligt
- Prioritering af interessenter foretages af bestyrelsen efter indstilling fra Akkrediteringsrådet
- Inddragelse af interessenter sker hos alle interessenter, hvor et samspil er muligt. For Business Institute er inddragelse særlig vigtigt for studerende, medarbejdere, undervisere og sponsorer

4.2.2 Prioriterede interessenter

Business Institute har følgende interessenter:

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

I et forretningsperspektiv er interessenterne "Kunder" og "Underviserne" de mest kritiske for Business Institute. For disse interesser vil der altid blive udarbejdet en risikomitigering. For de øvrige vil interessentanalysen årligt afgøre om der skal udarbejdes en risikomitigering.

Den årlige interessentanalyse indgår i strategidokumentet "Strategi mod 2024", som findes på S-drevet under S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute, med afsæt i nedenstående skabelon:

Interessent: xxx	Udarbejdet den: xxxx
Empiribeskrivelse af relevante forhold:	
MULIGHEDER:	TRUSLER:
Skal der udarbejdes en riskomigering:	
Andre overvejelser:	

4.3 Lederskab

Business Institute sigter mod fremsynet og handlekraftig ledelse med stor markedsinteraktion kendetegnet ved:

- Tæt dialog med kunder og sponsorer (virksomheder, som tilmelder og betaler for de studerende)
- Tæt dialog med undervisere om udviklingstendenser indenfor deres fagfelter
- At tænke langsigtet men handle kortsigtet
- At udvise rettidig handlekraft
- Inddragelse af aktører på alle niveauer – eksternt og internt for at sikre kvalitet i opgaveløsningen
- Løbende faktabaseret overvågning af fremdriften i opgaverne
- At bidrage positivt til samfundet omkring os ved bl.a. vidensdeling og vejledning

Direktionen og bestyrelsen har et aktivt ansvar for kvalitetssystemet. Direktøren og det øverste ledelseslag udøver daglig sparring med henblik på at understøtte andre relevante ledelsesroller til at udøve lederskab.

4.4 Ledelsesprincipper

Business Institutes ledelsesfilosofi beror på otte ledelsesprincipper som er grundlaget for alt, hvad vi beskæftiger os med i det daglige.

Principperne er:

Kundefokus

Virksomheder er afhængige af deres kunder, og de bør derfor forstå nuværende og fremtidige kundebehov, opfylde kundekrav og stræbe efter at overgå kundernes forventninger.

Lederskab

Ledere skaber en helhed af formål og udviklingsretning for virksomheden. De bør skabe og opretholde et internt miljø i virksomheden, hvor medarbejdere kan blive fuldt involveret i at nå virksomhedens mål. Lederne skal fremstå som et forbillede for medarbejderne ved aktivt at have fokus på virksomhedens bidrag til at opnå FN's 17 verdensmål.

Medarbejderinvolvering

Medarbejdere på alle niveauer er det væsentlige i en virksomhed og deres fulde involvering gør det muligt, at deres evner anvendes til gavn for virksomheden.

Procesorientering

Et ønsket resultat opnås mere effektivt, når aktiviteter og tilhørende ressourcer styres som en proces.

Systemorienteret ledelse

At identificere og styre indbyrdes relaterede processer samt et system, der bidrager til virksomhedens effektivitet med hensyn til at nå dens mål.

Løbende forbedring

Løbende forbedringer af virksomhedens samlede præstation bør være et permanent mål for virksomheden.

Faktuel beslutningstagning

Effektive beslutninger er baseret på analyse af data og informationer.

Gensidigt fordelagtige eksterne leverandørrelationer

En virksomhed og dens eksterne leverandører er afhængige af hinanden, og en gensidigt fordelagtig relation øger begge parteres værdiskabende evne.

4.5 Organisatorisk viden

Platformen for Business Institutes organisatoriske viden afspejles i kvalitetsledelsessystemet samt processer indeholdt heri kombineret med relaterede dokumentationsopgaver afledt af kvalitetssystemet.

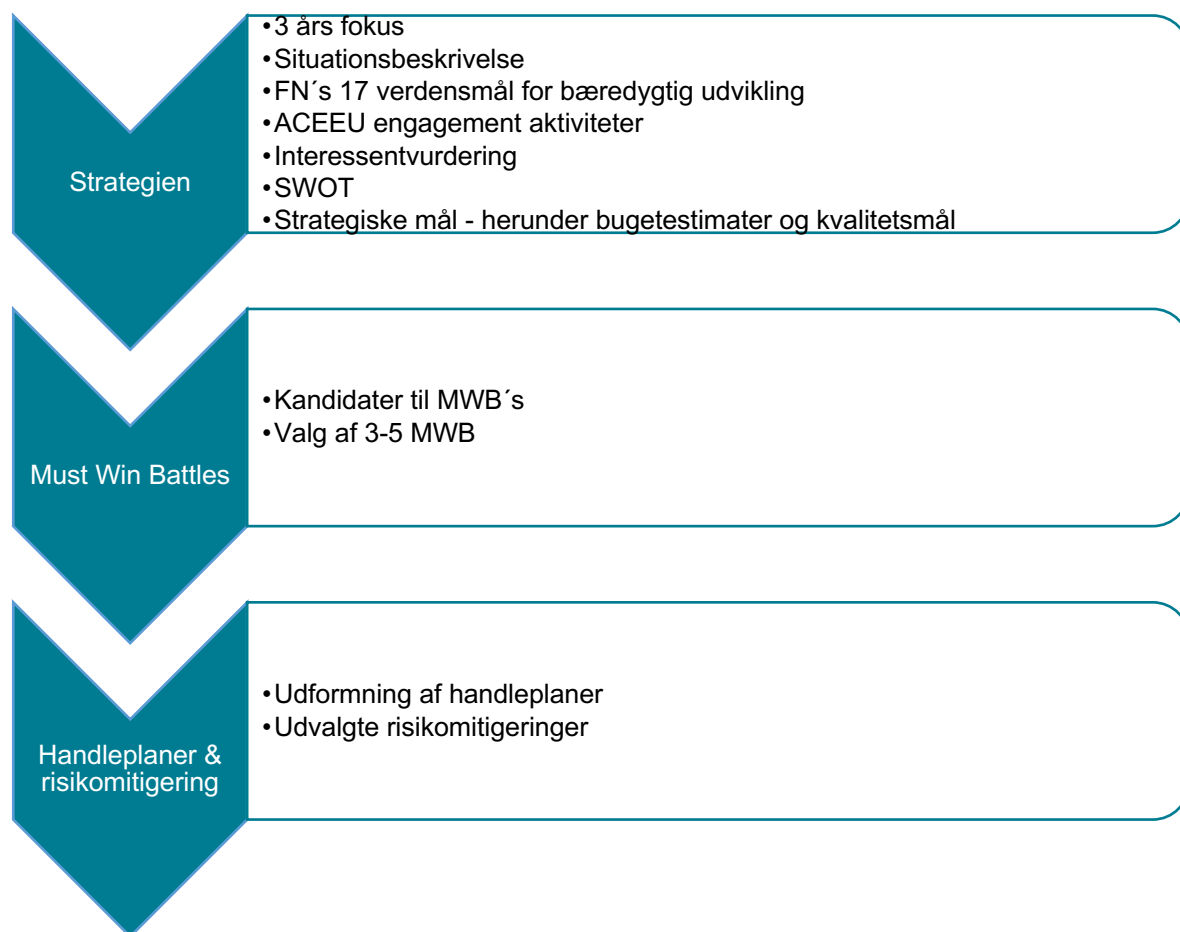
Kvalitetsledelsessystemets konkrete indhold afspejler til enhver tid den konkrete videns skabelse mellem relevante interessenter, som kan bidrage til at fastholde og

udvikle kvalitetsledelsessystemet. Samtidig anvendes kvalitetsledelsessystemet ligeledes til at overføre viden til relevante interessenter.

4.6 Ledelsesprocesser

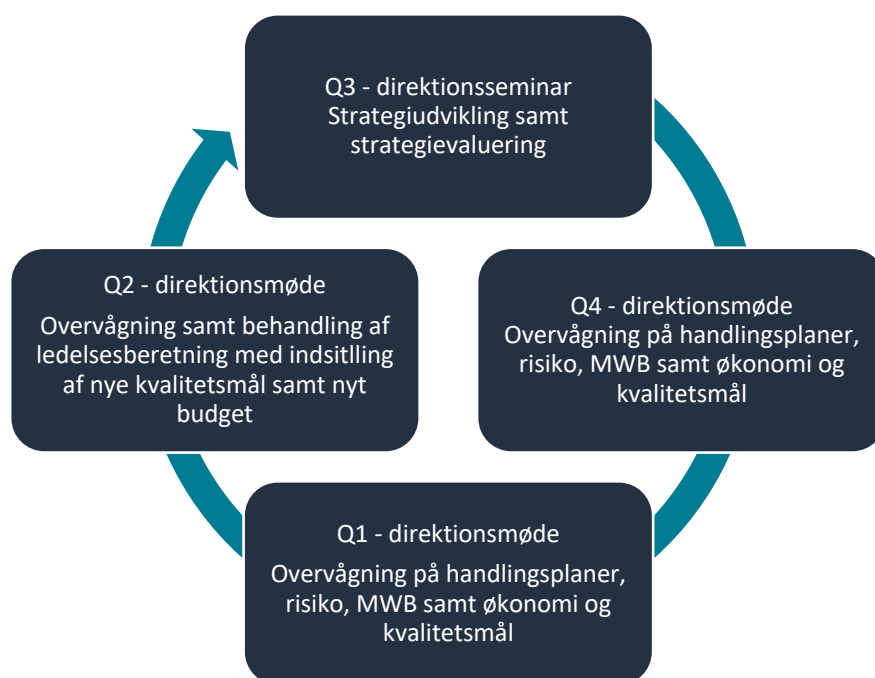
Alle strategiske beslutninger træffes på bestyrelsesniveau kombineret med at relevant overvågning og opfølgning foregår både på strategisk og taktisk niveau.

A. Det strategiske perspektiv beslutningsmæssigt



Strategien har et 3 års perspektiv, men vurderes én gang årlig eller såfremt der sker markante forandringer eksternt eller internt. Handlingsplaner har primært et 1 års fokus, hvormed der i strategiperioden vil ske en rullende planlægning.

På det strategiske niveau følges i udgangspunktet nedenstående årshjul



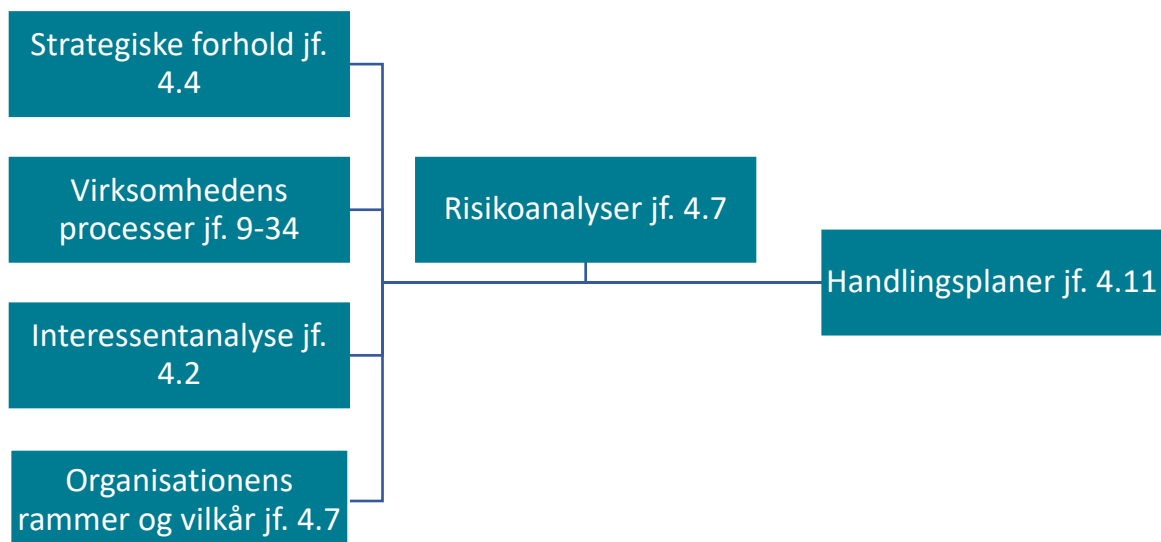
Overordnet er alle strategiske beslutninger og opfølgninger samlet i dokumentet "Strategi for Business Institute" på Business Institutes P-drev. Følgende overvågningsdokumenter indgår IKKE direkte i kvalitetssystemet:

- Aktuelle saldobalancer, som genereres fra økonomisystemet
- Ledelsesberetningen
- Referater

Ved ændringer i kvalitetsledelsessystem tages hensyn til formål med ændringerne og de potentielle konsekvenser samt kvalitetsledelsessystemets integritet, ressourcers tilgængelighed og tildeling eller omfordeling af ansvar og beføjelser.

4.7 Risiko og muligheder

På det taktiske og operationelle niveau vil der også være fokus på risikomitigering med afsæt i nedenstående fremgangsmåde:



Risikoanalyser/risikomitigering udarbejdes med afsæt i nedenstående skabelon:

Risikomitigering: xxxx	Dato: xxxx
Sandsynlighed: rød, gul, grøn	Begrundelse:
Konsekvens:	
Reduktion:	
Muligheder:	

Organisationens rammer og vilkår udarbejdes med afsæt i nedenstående skabelon:

I denne sammenhæng er "miljømæssige påvirkninger" og "arbejds miljømæssige påvirkninger" fravalgt på grund af virksomhedens rammemæssige forhold:

	Forretningsmæssige påvirkninger	Kvalitetsmæssige påvirkninger	Behov for vurdering af muligheder og risici? Hvis JA overføres til Risiko-mitigering
Eksterne forhold			
Interne forhold			

Eksterne forhold:

- Procesteknologiske
- Branchen
- Input fra sælgere i markedet
- Leverandører
- Kunder
- Bestyrelsens strategiske overvejelser/vurdering

Interne forhold:

- Hvad er de vigtigste mål for organisationen og har det ændret sig siden sidste evaluering?
- Er den nuværende organisationsbeskrivelse stadig gyldig og opfylder de relevante mål, rammer og vilkår i organisationen?
- Er alle virksomhedens grænseflader omfattet af de etablerede processer?
- Har nogen af virksomhedens grænseflader indflydelse på kvaliteten af produkter/ydelser eller sikkerheds- og miljømæssige spørgsmål, og er de omfattet af de etablerede processer?
- Er alle de kommercielle grænseflader omfattet af de etablerede processer?
- Er krav, behov og forventninger fra berørte interessenter identificeret og dækket af processerne?
- Har nogen af grænsefladerne til myndigheder indflydelse på kvaliteten af produkter/ydelser?
- Er de omfattet af de etablerede processer?

Virksomhedens processer – input/output:

Input	Proces	Output
Prospekter – mulige kommende emner	Business processer BP-2 flow for salgsproces	Pipeline og studerende

Præstationsindikatorer	<ul style="list-style-type: none"> - Antal henvendelser, nye leads - Pipeline - Antal tilmeldte <p>Fordelt på MBA, MBA², TG og XBA og i fremtiden Mini MBA</p>
------------------------	--

Input	Proces	Output
Underviser emner og vurdering af eksisterende undervisere	BP-3 flow for valg af undervisere til undervisningsfakultet	Undervisningsleverance
Præstationsindikatorer	<ul style="list-style-type: none"> - Undervisningsevaluering jævnfør kvalitetsovervågningsmål - Klager jævnfør kvalitetsovervågningsmål herunder også engagement aktiviteter 	

Input	Proces	Output
Intern planlægning og eksterne aftaler og koordination	BP-4a flow for overordnet uddannelsesplanlægning	Rammer for gennemførelse af uddannelser
Præstationsindikatorer	<ul style="list-style-type: none"> - Kan måles på antal afvigelseskemaer - Vurderes ikke til at være relevant for overvågning 	

Input	Proces	Output
Intern planlægning og eksterne aftaler og koordination	BP-5a flow for uddannelsesplanlægning	Rammer for gennemførelse af uddannelser
Præstationsindikatorer	<ul style="list-style-type: none"> - Kan måles på antal afvigelseskemaer - Vurderes ikke til at være relevant for overvågning 	

Input	Proces	Output
Hensigtsmæssigt flow for gennemførelse	BP-5b flow for uddannelsesgennemførelse	Bestået moduler eller uddannelse

Præstationsindikatorer	<ul style="list-style-type: none"> - Kan måles på antal afvigelseskemaer - Klager jævnfør kvalitetsovervågningsmål
------------------------	--

Input	Proces	Output
Fremsendelse af evalueringsskemaer	Business processer BP-5c flow for uddannelsesevaluering	Vurdering af deltagernes tilfredshed
Præstationsindikatorer	<ul style="list-style-type: none"> - Kan måles på antal afvigelseskemaer - Undervisningsevaluering jævnfør kvalitetsovervågningsmål 	

Input	Proces	Output
Logbog, mødeplanlægning, læringsfrustration	Business processer BP-5d flow for logbogsproces	Afklaring over egen læring
Præstationsindikatorer	<ul style="list-style-type: none"> - Kan måles på antal afvigelseskemaer - Det vurderes at der ikke skal skabes nye præstationsindikatorer her 	

Input	Proces	Output
Tanker om nye ydelser	BP-7 flow konceptualisering	Lancering af nye ydelser
Præstationsindikatorer	<ul style="list-style-type: none"> - Denne aktivitet overvåges via handlingsplaner såfremt der sker ændringer eller forskydelser. Derfor vurderes det ikke at være relevant med selvstændige præstationsindikatorer 	

Input	Proces	Output
Input til marketing i form af content og kampagner	BP-8 årsflow for marketing	Synlighed på markedspladsen
Præstationsindikatorer	<ul style="list-style-type: none"> - Kan måles på antal afvigelseskemaer - Antal nye henvendelser jævnfør proces BP-2 	

Input	Proces	Output
Rekruttering af nye medarbejdere	BP-9 onboarding af nye medarbejdere	At nye medarbejdere får en god start på deres nye arbejde
Præstationsindikatorer	- På grund af Business Institutes størrelse vurderes det IKKE relevant at have præstationsindikatorer her.	

Input	Proces	Output
Bæredygtighed og samfundsansva	SP-13 verdensmål SP-14 engagementaktiviteter	Sikre at vi fortsat bidrager positivt til samfundet omkring os
Præstationsindikatorer	-Vurderes i forbindelse med ledelsens evaluerings opfølgning på kvalitetsmål	

Støtteprocesserne skal understøtte ovenstående processer. Her vurderes det at det ikke giver mening at arbejde med præstationsindikatorer, da dette vil ske via forbedringskemaer eller afvigelseskemaer.

4.8 Kvalitetspolitik og handleplaner

Det er Business Institutes målsætning og politik, at virksomhedens ydelser på alle områder som minimum lever op til kundens krav og forventninger udtrykt via relevante studieordninger og kontrakter med afsæt i nedenstående intention:

- Fastholde positionen som det mest innovative, nærværende og aktualiserende institut for ambitiøse ledere ved at sætte dagsordenen for morgendagens ledelse krydret med evnen til forretningsudvikling.
- Skabe unikke uddannelsesforløb på et højt akademisk niveau, der formår at bygge bro mellem det faglige stof og praktisk forankring til gavn for den studerende og dennes virksomhed.
- Vi forpligter os til at bidrage positivt til samfundet omkring os med engagement aktiviteter i form af eksempelvis vidensdeling via frit tilgængelige insights og workshops og vejledning til virksomheder.
- Business Institute forpligtiger sig til, som uddannelsesinstitution, løbende at arbejde med FN´s 17 verdensmål på to fronter:
 1. Alle studerende skal i løbet af deres studie arbejde med relevante verdensmål på et organisatorisk og individuelt niveau for dermed at sikre en forpligtigende udbredelse af Agenda 2030

2. I et strategisk og operationelt perspektiv er Business Institute forpligtiget af Agenda 2030 via fokus på udvalgte verdensmål

- Vi forpligter os til at opfylde anvendelige krav og en løbende forbedring af kvalitetsledelsessystemet

Business Institutes politik for Samfundsmæssigt ansvar bygger på de 10 grundlæggende principper formuleret i DS 49001:2011 samt retningslinjerne i ISO 26000:2010. Den konkrete politik udformes årligt i dokumentet "Business Institutes CSR rapport", som er offentlig tilgængelig. Mål og indsats håndteres i strategidokumentet.

4.9 Kvalitetsmålsætninger

Nedenstående kvalitetsmålsætninger har til formål at understøtte ovenstående ambition:

- Business Institute har som mål, at de gennemførte uddannelsesforløb matcher "Kvalifikationsrammen for livslang læring²" (MBA uddannelserne svarer til niveau 7 og XBA svarer til niveau 5).
- Business Institute har som mål at levere kvalitet i alle aktiviteter, der omgiver et uddannelsesforløb.
- Business Institute arbejder løbende med at bidrage til FN's 17 verdensmål
- Business Institute arbejder løbende med, hvordan vi kan bidrage positivt til samfundet omkring os med engagement aktiviteter.
- At hver enkelt medarbejder oplæres til at levere den ønskede kvalitet. Oplæring sker dels ved tiltrædelse og dels ved løbende vurdering og behov bl.a. ved MUS.
- Oplæring af nye undervisere dels gennem samtaler og dels via undervisermanual.
- At produktionsapparatet vedligeholdes, så det har en standard der bevirker, at processen forløber effektivt og fejlfrit. Dette sker ved løbende forebyggende vedligeholdelse.
- At være fleksibel i evt. problemløsning i et snævert samarbejde med egne medarbejdere, eksterne underleverandører samt kunder. Dette sker løbende ved kundeforhold og/eller medarbejdere.
- At eksterne underleverandørerne inden for undervisning kan dokumentere at de er tilknyttet et relevant forskningsmiljø samt at de har formidlingserfaring på enten niveau 5 eller 7, jf. "Kvalifikationsrammen for livslang læring".

² Kvalifikationsrammen findes på: <http://www.iu.dk/dokumentation/kvalifikationsrammer>

- At konstaterede fejl ved gennemførte ydelser udbedres hurtigst muligt med henblik på at minimere gener og efterlade kunden et indtryk af ansvarlighed. Dette måles såvel internt som gennem kundeforholdene.
- Som en del af den årlige budgettering og planlægningsproces, eller når forholdene berettiger det, evalueres aktive/afsluttede forbedringsprojekter med henblik på opstilling af nye mål og/eller forbedringsprojekter.
- At kvalitetsledelsessystemet forbedres løbende. Dette måles dels ved interne audits og ledelsens evaluering samt forslag fra medarbejderne.

4.10 Kvalitetsmål

Virksomhedens kvalitetsmål beskrives i strategidokumentet, hvor der løbende arbejdes med disse. Det er også her, der arbejdes med virksomhedens bidrag til FN's 17 verdensmål og ACCEUs engagement standard.

Tidsramme for kvalitetsmål

Der laves i øvrigt status på kvalitetsmålene hvert år i Q3. Det indgår således som en fast del af ledelsens evaluering, at nuværende kvalitetsmål vurderes, samtidig med at der sættes nye kvalitetsmål for kommende år. Se evt. "Ledelsens evaluering" samt strategidokumentet.

4.11 Handlingsplaner

Handlingsplaner udarbejdes med afsæt i nedenstående skabelon:

Indsatsområde: xxxx			
Dato:		Version:	
Aktivitet	Mål	Ansvarlig	Deadline
xxx	xxxx	xxxx	xxxx
Hvordan evalueres resultater	xxxx	Hvilke ressourcer skal bruges	xxxx

Disse handlingsplaner laves i forhold til:

- Strategien og Must Win Battles
- Risikomitigering
- Kvalitetsmål
- Forhold vedrørende samfundsansvar

Følgende skal indgå i alle handlingsplaner:

- Hvad skal der gøres?
- Hvilke ressourcer skal der bruges?
- Hvem skal være ansvarlig?

- Hvornår skal det afsluttes?
- Hvordan skal resultaterne evalueres?

Ovenstående analyser og handlingsplaner behandles i "Strategi mod 2024".

5. Om Business Institute

Virksomhedsinformation

Virksomhedens navn: Business Institute

Hovedadresse: Tuborg Boulevard 4, 2900 Hellerup

Telefon: +45 70 26 57 80

CVR nr.: 42180963

E-mail: info@business-institute.dk

Virksomhedens historik

Business Institute er et privatejet institut, der har rødder langt tilbage i tiden. Fonden Eksportakademiet Ranum blev etableret i 1984 med henblik på at udbyde eksportrelaterede uddannelser. I 1992 blev Lars Ib ansat som direktør med det formål at udvikle en MBA uddannelse. I 1995 startede det første MBA hold. I 1999 overtog Lars Ib alle aktiviteter. Selskabet ændrede navn til Business Institute A/S og flyttede fra Ranum til Aalborg.

Business Institute beskæftiger 10-11 ansatte inklusiv 6-8 studentermedhjælpere. Dertil kommer en række eksterne underleverandører i form af undervisere og censorer, som er ansat på freelance-basis.

Business Institute udbyder eksklusive lederuddannelser. Virksomheden er blandt pionererne på MBA markedet, og de eneste i Danmark, der udbyder XBA uddannelser. Ligeledes var virksomheden den første, der tilbød Top Governance uddannelser i bestyrelse og direktion samt verdens første udbyder af MBA in Business Psychology® (fra 2016 Leadership Psychology) og MBA in Business Creativity® (fra 2016 Corporate Entrepreneurship). I 2016 blev Top Governance uddannelsen aflyst som en selvstændig uddannelse, men genopstod i 2017 som en ny MBA² specialeretning.

Business Institute har cirka 70 studerende årligt. Hertil kommer en række skræddersyede udviklingsforløb inden for strategi- og forretningsudvikling, lederudvikling samt organisationsudvikling.

Business Institute ser det som en af sine vigtigste opgaver at være trendsættere inden for sit forretningsområde ved altid hurtigt at kunne lancere tidssvarende uddannelser og projektopgaver, som afspejler aktuelle markedsbehov kombineret med de nyeste forsknings- og udviklingstendenser. Historien har vist, at Business Institute er innovativ og udfordrende og derved også aktualiserende i sine tiltag.

Business Institutes primære målgruppe er danske private og offentlige ledere.

Uddannelser

Pt. udbyder Business Institute fire forskellige uddannelser:

- MBA in Strategic Leadership
- MBA in Leadership Psychology
- MBA in Corporate Entrepreneurship
- Mini MBA

- Top Governance, MBA og Pre MBA Arctic – uddannelser i Nuuk og Sisimiut i Grønland

MBA uddannelsen kan også sammensættes som en fleksibel MBA.

Derudover udbyder Business Institute en MBA* for dem, der allerede har en MBA. Første hold startede op i januar 2014.

6. Organisation og ansvar

Organisationsdiagram

For organisationsdiagram for Business Institute henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Organisationsdiagram Business Institute.

Organisationsdiagrammet er opbygget med afsæt i de relevante roller som skal varetages organisatorisk hos Business Institute.

Interne roller er i diagrammet illustreret med blåt mens eksterne roller er illustreret med rødt.

Per 1. august 2022 udgør de samlede ressourcer hos Business Institutes følgende:

Fastansatte: 6 personer

Undervisningsfakultet: ca. 14 personer

Ressourcekontrakter: 2 stk.

Som diagrammet viser, er der 14 roller hos Business Institute. De enkelte roller og ansvar beskrives nedenstående. Til hver rolle er knyttet en eller flere ressourcer.

Roller

Bestyrelsen

Bestyrelsen er ansvarlig for:

- at overholde selskabslovgivningen.
- at sikre virksomhedens langsigtede udvikling.
- at sikre virksomhedens kapitalberedskab.
- at ansætte og afskedige direktionen.

Direktionen

Direktionen er ansvarlig for:

- at fastlægge mål og politikker samt sørge for at disse bliver kommunikeret ud og forstået af hele organisationen.
- at iscenesætte og afholde ledelsens evaluering samt ansvarlig for at udarbejde referat af ledelsens evaluering.
- at fastlægge arbejde og beføjelser.

- at udarbejde, vedligeholde og udvikle kvalitetsledelsessystemet.
- udstedelse af diplomer og eksamensbeviser.
- at planlægge og sikre gennemførelse samt opfølgning af interne audit.
- at sikre og allokere ressourcer.
- at sikre den langsigtede udvikling samt kapitalberedskabet i et samspil med bestyrelsen.
- at der løbende afvikles medarbejderevaluering/afholdelse og registrering af MUS.
- opfølgning på bestyrelsesmøder.
- at indgå og vedligeholde storkundeaftaler.
- opdatere dokumentoversigten i kvalitetshåndbogen, så den er intakt.
- sikre løbende arbejde med FNs 17 verdensmål
- Akkreditering & internationale relationer, herunder:
 - o kontakt til relevante akkrediteringsinstitutioner.
 - o afdækning af relevante krav og forventninger mht. akkreditering.
 - o ansvarlig for etablering af kontakt til relevante internationale MBA skoler.
 - o dialog og netværkspartner til internationale MBA skoler.

Følgende ressource er i direktionen: Lars Ib og Peter Mortizsen

Rollen refererer til følgende flowmodel/modeller:

- "BP-7 flow for konceptualisering"

- "BP-9 flow onboarding af nye medarbejdere"

Souschefen

Souschefen er ansvarlig for:

- at varetage den daglige ledelse når direktionen ikke er til stede
- at varetage det koordinerede og overordnede driftsansvar for de interne roller.
- at godkende ændringer i kvalitetshåndbogen, inden de skrives ind.
- at varetage afholdelse af ugentlige morgenmøder, samt opfølgning på disse.

Rollen har reference til: direktionen

Følgende ressource er souschef: ubesat p.t. Varetages af Lars Ib

Rollen refererer til følgende flowmodel/modeller:

- "BP-7 flow for konceptualisering"

Studieadministration

Studieadministration er ansvarlig for:

- praktisk planlægning af uddannelserne.
- indgåelse af aftaler med eksterne underleverandører (hotel og forplejning).
- koordination med underviserne omkring undervisningsmateriale.
- klargørelse af studiemateriale.
- indholdsvedligeholdelse af dropbox.
- servicering af kunder.
- diverse ad hoc opgaver.
- kvalitativ modul- og uddannelsesevaluering.
- opgavehåndtering.
- udregning af gennemførelsesprocent og karaktergennemsnit.
- løbende registreringer i måleark

Rollen har reference til: direktionen

Følgende ressource er studieadministration: Nanette Markussen og Lars Ib.

Rollen refererer til følgende flowmodel/modeller:

- "BP-4a flow for overordnet uddannelsesplanlægning"
- "BP-5a flow for uddannelsesplanlægning"
- "BP-5b flow for uddannelsesgennemførelse"
- "BP-5c flow for uddannelsesevaluering".

Studieledelse

Studieledelse er ansvarlig for:

- overordnet vedligeholdelse og udvikling af uddannelserne hos Business Institute.
- indgåelse af aftaler med eksterne underleverandører (undervisere).
- fastlæggelse af omfang og indhold i uddannelserne.
- visitering af studerende til uddannelserne.
- godkendelse/afslag på ansøgninger samt information herom til studieadministration.
- håndtering af klager.
- ansvarlig for kunde- og underviserevalueringer.
- detailplanlægningen.
- opgavehåndtering.

- gennemgå systemdokumentation.
- idélog og implementering.

Rollen har reference til: direktionen

Følgende ressourcer er studieledelse: Lars Ib.

Rollen refererer til følgende flowmodel/modeller:

- "BP-4a flow for overordnet uddannelsesplanlægning"
- "BP-5a flow for uddannelsesplanlægning"
- "BP-5b flow for uddannelses gennemførelse"
- "BP-5c flow for uddannelsesevaluering"
- "BP-5d flow for logbogsproces".

Salg

Salg er ansvarlig for:

- opfølgning på leads i Super Office.
- kontakt og opfølgning på alle emner som henvender sig til Business Institute.
- proaktiv adfærd overfor netværket for at skaffe kundeemner.
- relevant registrering i Super Office.
- at henvise kundeemner til visitation hos studieledelsen.

Rollen har reference til: direktionen

Følgende ressourcer er salg: Chrestina Munkholm Ib og Anja Faarbæk Drejer.

Rollen refererer til følgende flowmodel/modeller:

- "BP-2 flow for salgsproces"

Kommunikation & dokumentation

Kommunikation & dokumentation er ansvarlig for:

- udarbejdelse af studieordninger.
- udarbejdelse af studiematerialer.
- tilpasning af brochurer og annoncer.
- tilpasning og ajourføring af website.
- vedligeholdelse af designmanual.
- tilpasning og ajourføring af udvalgte sociale medier.
- beskrivelse af kvalitetssystemet.
- frembringelse af relevant dokumentation til kvalitetssikring og akkreditering.
- legale bestemmelser

Under denne rolle er også Branding, som er ansvarlig for:

- positionering.
- brand identitet.
- ekstern og intern profilering.

Rollen har reference til: direktionen

Følgende ressourcer er kommunikation & dokumentation: Lars Ib og Kasper Nielsen.

Rollen refererer til følgende flowmodel/modeller:

- "BP-8 årsflow for marketing"

Indkøb

Indkøb er ansvarlig for:

- indgåelse af aftaler med undervisere.
- bestilling af undervisningsmateriale.
- bestilling af forplejning og hotel.
- indkøb af forvaltningsvarer.

Rollen har reference til: direktionen

Følgende ressourcer er indkøb: Nanette Markussen og Lars Ib

Nanette Markussen laver forhåndsreservering på hotel og Fokus og har overordnet ansvar for "SP-1b hverdags/administrativt indkøb" samt vedligeholdelse og procedurebeskrivelse af denne. Herunder bestilling af forvaltningsvarer, hotel, forplejning, undervisningsmateriale og bøger til deltagere bestilles af Nanette Markussen.

Lars Ib har ansvar for "SP-1a strategisk indkøb", herunder indgåelse af aftaler med underviserne. Ligeledes er han ansvarlig for vedligeholdelse af procedurebeskrivelse "SP-1a strategisk indkøb".

Rollen (kun SP 1-a strategisk indkøb) refererer til følgende flowmodel/modeller:

- "BP-2 flow for valg af undervisere til undervisningsfakultet"

Ledelsens repræsentant i forhold til samfundsmæssigt ansvar

Repræsentanten er ansvarlig for:

- sikre, at de nødvendige processer i ledelsessystemet for samfundsmæssigt ansvar fastlægges, implementeres og vedligeholdes
- rapportere til topledelsen vedrørende ledelsessystemets indsats og resultater og eventuelle behov for forbedringer
- sikre, at bevidstheden om forventninger fra interessenter udbredes i organisationen.

Rollen har reference til: direktionen

Følgende ressource er ledelsens repræsentant ift. samfundsmæssigt ansvar: Lars Ib.

Roller varetaget af eksterne interessenter:

Undervisningsfakultet

Undervisningsfakultet er ansvarlig for:

- afvikling af undervisning efter aftale.
- udvikling af moduler indenfor eget fagfelt.
- at stille opgave samt efterfølgende at rette opgaver med skriftlig feedback.
- at deltage som eksaminator indenfor eget fagfelt.
- at sikre det mest forskningsrelevante indhold og litteratur i henhold til eget fagfelt.

Rollen har reference til: studieledelsen

Ressourcer tilknyttet undervisningsfakultet findes i en særskilt mappe.

Eksternt censorkorps

Eksternt censorkorps er ansvarlig for:

- at eksaminer foregår i henhold til studieordningen.
- at den studerende får en eksamination i henhold til kravene.
- at direktionen bliver orienteret, såfremt eksaminer ikke foregår efter studieplanen.

Rollen har reference til: studieledelsen

Følgende ressourcer er eksternt censorkorps: Frans Høyer, John Chr. Aasted, Mette Semey og Henrik Ørholst.

IT

IT er ansvarlig for:

- overvågning af server og klienter.
- sikring af relevant backup procedure for server, mail, økonomi og Super Office.
- sikring af relevant virus og spam software til server og klienter.
- dialog med direktionen om relevante investeringer.

Rollen har reference til: direktionen

Følgende ressource er IT: LabTech Data A/S

Økonomi

Økonomi er ansvarlig for:

- økonomi & bogføring.

- debitor- og kreditorstyring.
- likviditetsstyring.
- bank.

Rollen har reference til: direktionen

Følgende ressource er Økonomi: F5

Akkrediteringsråd

Akkrediteringsråd er ansvarlig for:

- at sikre at vi altid levere lederuddannelser af højeste standard.
- at sikre arbejdet med bæredygtig udvikling og at vi lever op til vores samfundsansvar.

Rollen har reference til: direktionen

Følgende ressourcer er akkrediteringsråd: Asger Kronborg, Jesper Lindholm, Svend Randers, Martin Romvig, Kristian Dahl, Michael Lund, Mette Ravn, Andrea Kates, Roberto Verganti.

Specificering af roller ift. godkendelse af dokumenter

Det vil altid være gældende, at dokumenter kun kan godkendes af rolleindehaveren/den rolle, dokumenteret refererer til. Se evt. "Dokumenter i kvalitetsledelsessystemet".

For god ordens skyld har vi dog, i forbindelse med "SP-5 dokumentstyring", lavet en specificering af roller vedrørende godkendelse af dokumenter.

Fælles ansvar

Alle ansatte er i øvrigt ansvarlige for:

- at følge de anvisninger, der gives af direktionen eller dennes stedfortræder (souschefen).
- at følge rutiner og procedurer.
- at sikre kvaliteten af eget arbejde.

8. Ledelsens evaluering

Kvalitetsledelsessystemet dokumenteres og vurderes i ledelsens evaluering med henblik på en validering af dets fortsatte egnethed og effektivitet. Ledelsens evaluering omfatter en gennemgang af:

- om målsætninger, kvalitetsmål og kvalitetspolitikker er kendte og gennemført i virksomheden.
- at evaluere ledelsessystemet for verdensmål i henhold til kravgrundlaget.
 - o status på handlinger fra tidligere ledelsesevalueringer
 - o ændringer i eksterne og interne forhold, der er relevante for ledelsessystemet for verdensmål
 - o information om ledelsessystemet præstation og effektivitet, herunder tendenser med hensyn til
 1. afvigelser og korrigerende handlinger
 2. det omfang hvori mål for implementering af FN's verdensmål er opfyldt
 3. organisationens indsat og resultater ift. dens samfundsmæssige ansvar
 4. resultater af overvågning og måling
 5. auditresultater
 6. muligheder for løbende forbedringer
 7. evaluering af opfyldelse
- rapportering af resultater vedrørende det samfundsmæssige ansvar
- om virksomheden fungerer efter hensigten og er effektiv.
- relevante informationskilder som forbedringsskemaer mm. for at opdage og igangsætte forbedringer.
- om udefrakommende krav og påvirkninger giver anledning til ændring eller opdatering af kvalitetsledelsessystemet.
- om mål og handlingsplaner for det indeværende år følges og evt. skal opdateres.
- auditrapporter.
- tilbagemeldinger fra kunder.
- punkter fra sidste ledelsesevaluering.

Evalueringen foretages én gang årligt i Q3. Der udarbejdes referat af ledelsens evaluering, herunder omfattende beslutninger og handlingsplaner. Referat arkiveres på P:\Ledelsesberetning\Referat af ledelsens evaluering.

Resultatet af ledelsens evaluering kommunikerer til alle ansatte på personalemøder, så resultatet indgår som en fast del af den interne kommunikation.

Direktionen er ansvarlig for at iscenesætte og afholde ledelsens evaluering samt ansvarlig for at udarbejde referat af ledelsens evaluering, jf. roller.

Referat

Referat af ledelsens evaluering laves ud fra nedenstående skema, som også findes på P:\Ledelsesberetning\Referat af ledelsens evaluering – skabelon.

Referat af ledelsens evaluering

1. status for handlinger fra tidligere ledelsesevalueringer
2. ændringer i eksterne og interne forhold, der er relevante for kvalitetsledelsessystemet
3. information om kvalitetsledelsessystemets præstation og effektivitet, herunder tendenser med hensyn til.
 - kundetilfredshed og tilbagemeldinger fra relevante interessenter
 - organisationens indsats og resultater ift. dens samfundsmæssige ansvar
 - det omfang, hvori kvalitetsmål er opfyldt
 - procespræstation og produkters og ydelser overensstemmelse med krav (interessentanalyse)
 - afvigelser og korrigerende handlinger
 - resultater af overvågning og måling
 - auditresultater
 - eksterne leverandørers præstation
4. Rapportering af resultater vedrørende det samfundsmæssige ansvar
 - ledelsessystemet for samfundsmæssigt ansvar
 - organisationens væsentlige interessenter og proces til inddragelse af dem
 - udvalgte områder og emner vedr. samfundsmæssigt ansvar, som BI arbejder med, og hvordan de er udvalgt
 - politik, målsætninger og mål for samfundsmæssigt ansvar
 - indsats og resultater med hensyn til samfundsmæssigt ansvar, herunder mangelfuld indsats og forklaring herpå
 - planer for udviklingen af ledelsessystemet samt nye områder og emner, som organisationen vil arbejde med fremadrettet
5. tilstrækkeligheden af ressourcer
6. effektiviteten af iværksatte handlinger til adressering af risici og muligheder
7. muligheder for forbedring

9. Overblik over Business Processer

Business processer er de processer, som styrer driften af Business Institute og udgør virksomhedens kerneprocesser. Det vil sige:

- salg af uddannelse
- indkøb af eksterne underleverandører (undervisere og censorer)
- uddannelsesplanlægning- og gennemførelse
- udviklings- og ledelsesprojekter

Nedenfor ses et overblik over Business processer i Business Institute.

BP-1 overordnet flow

BP-2 flow for salgsproces

BP-3 flow for valg af undervisere til undervisningsfakultet

BP-4a flow for overordnet uddannelsesplanlægning

BP-5a flow for uddannelsesplanlægning

BP-5b flow for uddannelsesgennemførelse

BP-5c flow for uddannelsesevaluering

BP-5d flow for logbogsproces

BP-7 flow for konceptualisering

BP-8 årsflow for marketing

BP-9 onboarding af nye medarbejdere

De enkelte Business processer uddybes på de følgende sider i kvalitetshåndbogen.

10. Business processer BP-1 Business Institute overordnet flow, version 4

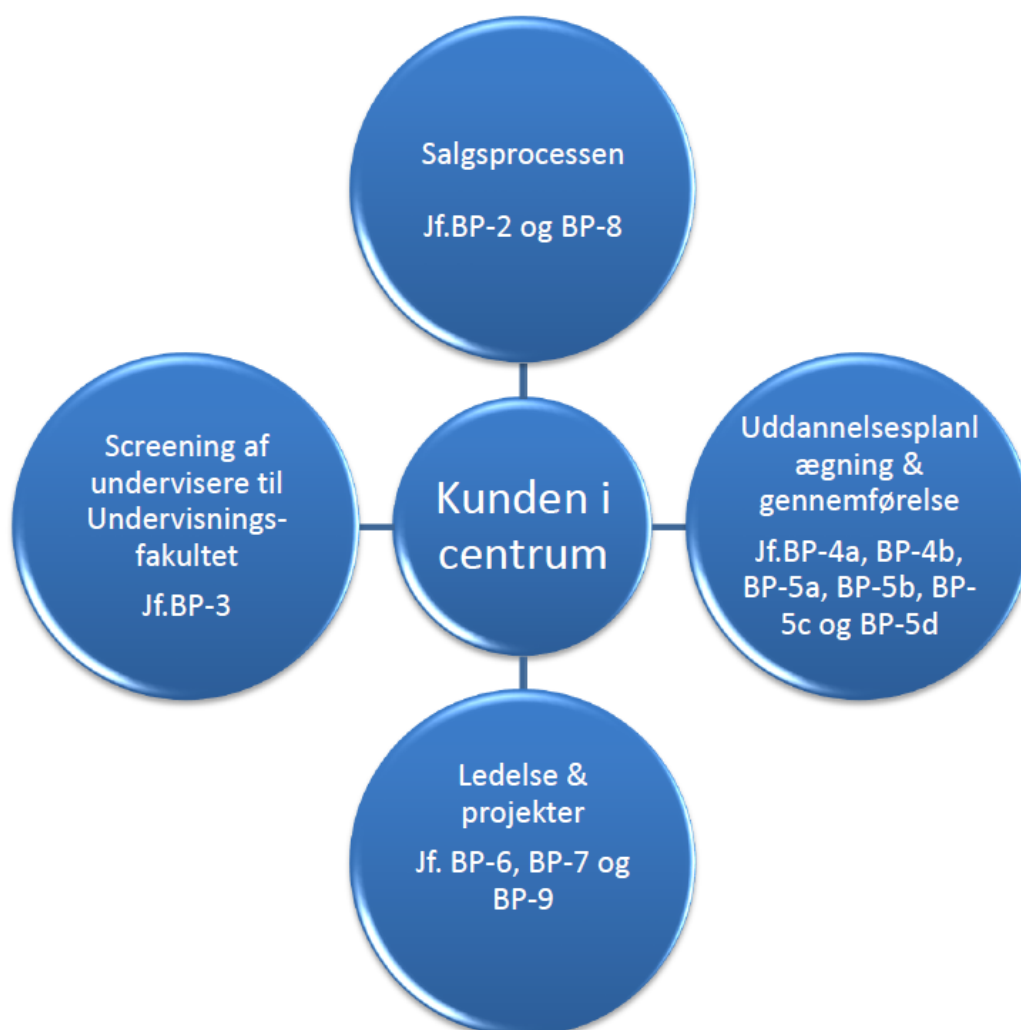
"BP-1 Business Institute overordnet flow" skal ses som den overordnede model, der binder alle Business Processer hos Business Institute sammen.

De efterfølgende flowmodeller i kvalitetshåndbogen skal således betragtes som delprocesser i forhold til den overordnede flowmodel. Af den overordnede flowmodel nedenfor fremgår det, hvor de enkelte delprocesser hører til.

For model henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Business processer BP-1 Business Institute overordnet flow.

Business processer BP-1 Business Institute overordnet flow



11. Business processer BP-2 flow for salgsproces, version 4

"BP-2 flow for salgsproces" refererer til følgende rolle: Salg.

For model henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Business processer BP-2 flow for salgsproces.

12. Business processer BP-3 flow for valg af undervisere til undervisningsfakultet, version 2

"BP-3 flow for valg af undervisere til undervisningsfakultet" refererer til følgende rolle: Indkøb.

For model henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Business processer BP-3 flow for valg af undervisere til undervisningsfakultet.

13. Business processer BP-4a flow for overordnet uddannelsesplanlægning, version 4

"BP-4a flow for overordnet uddannelsesplanlægning" refererer til følgende roller: Direktion, studieledelse og studieadministration.

For model henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Business processer BP-4 flow for overordnet uddannelsesplanlægning.

14. Business processer BP-5a flow for uddannelsesplanlægning, version 2

"BP-5a flow for uddannelsesplanlægning" refererer til følgende roller: Studieadministration og studieledelse.

For model henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Business processer BP-5a flow for uddannelsesplanlægning.

15. Business processer BP-5b flow for uddannelsesgennemførelse, version 4

"BP-5b flow for uddannelsesgennemførelse" refererer til følgende roller: Studieadministration og studieledelsen.

Alle uddannelser gennemføres efter dette flow, også uddannelser i udlandet.

For model henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Business processer BP-5b flow for uddannelsesgennemførelse.

16. Business processer BP-5c flow for uddannelsesevaluering, version 4

"BP-5c flow for uddannelsesevaluering" refererer til følgende roller: Studieadministration og studieledelse.

For model henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Business processer BP-5c flow for uddannelsesevaluering.

17. Business processer BP-5d flow for logbogsproces, version 3

"BP-5d flow for logbogsproces" refererer til følgende rolle: Studieledelse.

For model henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Business processer BP-5d flow for logbogsproces.

18. Business processer BP-7 flow konceptualisering, version 3

"BP-7 flow for konceptualisering" refererer følgende roller: direktion og studieleder.

For model henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og

akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Business processer BP-7 flow for konceptualisering.

19. Business processer BP-8 årsflow for marketing, version 3

"BP-8 årsflow for marketing" refererer følgende roller: Kommunikation og Dokumentation.

For model henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Business processer BP-8 årsflow for marketing.

20. Business processer BP-9 onboarding af nye medarbejdere, version 1

"BP-9 onboarding af nye medarbejdere" refererer følgende rolle: Direktion.

For model henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Business processer BP-9 Onboarding af nye medarbejdere.

21. Overblik over støtteprocesser

Støtteprocesser er de processer, som Business Institute anser som nødvendige i forbindelse med opfyldelse af kundekrav og forventninger samt egne kvalitetsmål. Nedenfor ses et overblik over støtteprocesser.

- SP-1a strategisk indkøb
- SP-1b administrativt/hverdagsindkøb
- SP-2 kundetilfredshed
- SP-3 personale
- SP-4 intern audit
- SP-5 dokumentstyring
- SP-6 kunders og leverandørers ejendom
- SP-7 registrering og arkivering
- SP-8 styring af afvigende produkter og ydelser
- SP-9 korrigerende handlinger
- SP-10 forebyggende handlinger er udgået.
- SP-11 indgåelse af storkundeaftaler
- SP-12 udsendelser
- SP-13 input/output verdensmål
- SP-14 Engagement aktiviteter
- SP-15 Samfundsmæssigt ansvar

De enkelte støtteprocesser uddybes på de følgende sider i kvalitetshåndbogen.

22. Støtteprocesser SP-1a strategisk indkøb, version 2

Business Institute vælger at skelne mellem to former for indkøbsprocesser: Dels strategisk indkøb, som omhandler valg af undervisere/censorer til undervisningsfakultet, jf. "BP-3 flow for valg af undervisere til undervisningsfakultet" samt administrativt/hverdagsindkøb. Nærværende støtteproces SP-1 er derfor delt op og beskrevet som henholdsvis SP-1a og SP-1b.

Business Institute anser et godt samarbejde med sine undervisere og censorer for at være en afgørende faktor i forhold til at udbyde uddannelser af høj kvalitet. Det er derfor vigtigt, at der er etableret en fremgangsmåde for såvel udvælgelse som evaluering af disse.

Det er et krav, at underviseres og censorers kompetencer er i overensstemmelse med det uddannelsesniveau og det fagområde, underviseren ansættes til at undervise i og censoren ansættes til at agere censor i, jf. vores kvalitetsmålsætninger. I de konkrete egnethedsvurderinger, som foretages af studielederen, skal der tages stilling til følgende elementer:

- *Uddannelsesmæssig baggrund:* her skal underviser som min. have en uddannelse på kandidatniveau inden for det område, som vedkommende tilknyttes inden for.
- *Undervisningserfaring på akademisk niveau:* Vedkommende skal have undervisningserfaring på niveau 5 eller 7.
- *Undervisningserfaring med erhvervsledere:* Vedkommende skal have erfaring med formidling til erhvervsledere.
- *Tilknytning til forskningsmiljø:* Vedkommende skal have en direkte (ansat med forskningspligt) eller indirekte (forfatter eller del af team, hvor der indgår forskningsbaserede aktiviteter) relation til relevant forskning inden for vedkommendes fagfelt.
- *Engagement aktiviteter og samfundsmæssigt ansvar:* Vedkommende skal løbende bidrage positivt til samfundet omkring denne og forstå vigtigheden af dette for BI.

Nedenstående beskrives det først, hvorledes Business Institute vurderer undervisere egnede og hvordan virksomheden i øvrigt samarbejder med sine undervisere. Beskrivelsen er visualiseret i modellen "BP-3 flow for valg af undervisere til undervisningsfakultet".

Det er kun studieledelsen, der er bemyndiget til at foretage indkøb af undervisere, jf. roller.

Fremgangsmåde

1. Dialog med bestående undervisere i Business Institutes undervisningsfakultet for at scanne relevante emner.
2. Studieleder gennemfører relevant dialog med emner.
3. Studieleder sikrer at emnet har relevant forskningsmæssig indsigt samt undervisningserfaring indenfor fagfeltet samt konkret erfaring på niveau 5 eller 7. Der laves en vurdering af underviserens egnethed ift. de definerede kriterier. Vurderingen laves af studieledelsen via skemaet "Vurdering af undervisers egnethed". Skemaet ses nedenfor og findes desuden på P:\Underviseregnethed - skabeloner.

<p>Undervisers egnethed</p> <p>Vurderingsark for: Reference:</p> <p>Uddannelsesmæssig baggrund er minimum kandidatniveau: Undervisningserfaring på akademisk niveau: Undervisningserfaring med erhvervsledere: Tilknytning til forskningsmiljø: International orientering³:</p> <p>Engagement aktiviteter:</p> <p>Profession:</p> <p>Professionsretning:</p> <p>Professionsretning BI:</p> <p>Egnet til undervisning på følgende uddannelse(r):</p> <p>Kommentarer fra evalueringsskema (sidste vurdering dags dato):</p> <p>Kommentarer til opfølgning:</p> <p>Samlet vurdering af egnethed:</p> <p>Vurderet af:</p>
--

4. Studieleder får kopi af CV eller downloader informationen fra et officielt website. Dokumentation gemmes på P:\Underviseregnethed\Uddannelsens navn\navn på underviser.
5. Der indgås konkret aftale om leverance.
6. Studielederen har en dialog om Business Institutes forventninger til leverancen.

³ Dette punkt er sammen med punktet "reference" indskrevet i egnethedsskema pr. 30.10.13 og gælder derfor kun for fremadrettede egnethedsskemaer.

Denne understøttes af undervisermanualen⁴ som findes på S:\BUSINESS INSTITUTE\Uddannelser\Uddannelsens navn\Diverse\Undervisermanual.

7. Leverancen gennemføres.

8. Dialog med underviser om ønsker til korrigerende handlinger. Det forventes, at underviseren får et gennemsnit på minimum 2 på 5-punktsskalaen, jf. kvalitetsmål.

Censorkorps

I forhold til censorer gælder samme procedure som for indkøb af undervisere, her anvendes blot skemaet 'Vurdering af censors egnethed'. Skemaet ses nedenfor og findes også på P:\Underviseregnethed\Uddannelsens navn\Censor\navn på censor.

Censors egnethed

Vurderingsark for:

Reference:

Uddannelsesmæssig baggrund er minimum kandidatniveau:

Censorerfaring på akademisk niveau:

Censorerfaring med erhvervsledere:

Tilknytning til forskningsmiljø:

Profession:

Professionsretning:

Egnet til censor på følgende uddannelse(r):

Samlet vurdering af egnethed:

Vurderet af:

Gentaget bedømmelse

Udover vurdering af undervisere og censorer inden samarbejde indledes, er der etableret fast procedure for gentaget bedømmelse og præstationsovervågning af undervisere og censorer. Gentaget bedømmelse af undervisere sker ved hver modulevaluering, hvor underviseres præstation overvåges og evalueres jf. "SP-2 kundetilfredshed". Det gælder, at studielederen altid er ansvarlig for at gennemgå præstationsovervågningen af undervisere på det enkelte studie, jf. roller.

Det første år en ny underviser er tilknyttet en uddannelse på Business Institute følger vi desuden underviseren meget nøje. Det betyder, at studielederen overværer udvalgte undervisningsgange, samt at studielederen har ekstra skærpet opmærksomhed på modulevalueringerne.

⁴ I undervisermanualen redegøres der, udover forventninger til leverancen, også for udstyr/ressourcer, som underviser har til rådighed i forbindelse med undervisningsafvikling hos Business Institute.

Bedømmelse af både undervisere og censorer sker desuden hver gang, der afholdes ledelsens evaluering, jf. pkt. 10 i referat af ledelsens evaluering under afsnittet "Ledelsens evaluering".

Liste med stedfortrædere

Business Institute har desuden valgt at udarbejde en liste over stedfortrædere, dvs. undervisere, der kan træde til som erstatning for de/den faste underviser ved sygdom eller pludselig opstået fravær af længere varighed.

Listen over stedfortrædere findes på S:\BUSINESS INSTITUTE\Administration\Erstatning af undervisere>Liste over stedfortrædere ift. undervisning.

23. Støtteprocesser SP-1b administrativt/hverdagsindkøb, version 2

Formålet med denne procedure er at sikre, at produkter og ydelser leveret udefra er i overensstemmelse med specificerede krav og at den eksterne leverandør opfylder specificerede aftaler og/eller indgåede kontrakter. Herudover sikrer proceduren, at den specificerede vare indkøbes billigst muligt under hensyn til varens kvalitet.

Proceduren omfatter indkøb, der har administrativ karakter eller indkøb, der betragtes som hverdagsindkøb.

Udpegede indkøbsansvarlige varetager indkøbsfunktionen og sikrer at denne procedure efterleves i praksis. Rolleansvarlig(e) er endvidere ansvarlige for at procedurebeskrivelsen vedligeholdes. Jf. roller.

Indkøb af varer sker i forhold til tre kriterier:

- **Pris:** Varerne indkøbes til den laveste pris, der kan opnås under hensyntagen til mængde, kvalitet, holdbarhed.
- **Levering:** Herunder vurderes firmaets evne til at levere den bestilte vare i korrekt kvalitet, kvantitet, og leveringstidspunkt samt firmaets mulighed for at formidle akutte leverancer.
- **Bæredygtighed:** Ved alle indkøb vælges den mest bæredygtige løsning ved blandt andet at vælge leverandører i nærområde og der fokuseres på at undgå for store indkøb med spild.

Faste aftaler med eksterne leverandører

Business Institute bruger en række faste eksterne leverandører, som er vurderet af den indkøbsansvarlige ift. pris/kvalitet og leveringsevne. Der er ikke oprettet vurderingsskemaer på eksterne leverandører af administrative elementer/hverdagsvarer, som det er tilfældet i forbindelse med strategiske indkøb. Underleverandører er orienteret om vigtigheden af at opfylde kravene til samfundsmæssigt ansvar, men da vi ikke har en betydende indflydelse, kan vi udelukkende holde os orienteret og i givet fald skifte underleverandør.

Argumentet herfor er, at administrative indkøb og hverdagsindkøb skal ses som marginalindkøb i forhold til strategiske indkøb, som er et omdrejningspunkt for Business Institutes værdiskabelse.

I tilfælde med mangler, afvigelser eller dårlige erfaringer med en ekstern leverandør oprettes et forbedringsskema og opfølgning sikres herigennem.

Business Institute har indgået faste aftaler med følgende eksterne leverandører:

Overnatning:

Scandic Aalborg City

Forplejning:

KaffeFair (Fokus Folkeoplysning)

Lokaler

Fokus Folkeoplysning

Kontorartikler:

Mogens Daarbak

Bøger:

Factum Books

IT:

Labtech Data A/S

Økonomi:

F5

De faste aftaler er at finde under eksterne leverandørs navn i SuperOffice. På den måde er de udpegede indkøbsansvarlige altid bevidste om, hvilke rammer de skal agere inden for.

Aftalen med Mogens Daarbak er ikke registreret i Super Office, men på Daarbaks egen hjemmeside, hvor Business Institute har et adgangslogin til sin særlige aftale.

Interne rammer for indkøb

Business Institute har lavet en beslutning om, at administrative indkøb og hverdagsindløb under 2.000,00 kr. må foretages af de indkøbsansvarlige uden dialog med direktionen.

Indkøb, der overskrider dette beløb, skal imidlertid godkendes af direktionen. Dette er undtaget indkøb af printerpapir, som gerne må overstige det ellers aftalte beløb.

24. Støtteprocesser SP-2 kundetilfredshed, version 4

Efter hvert undervisningsmodul foretages en kvalitativ evaluering af modulet.

Der udsendes en mail til alle deltagere med mulighed for at give inputs til modulet.

De samlede inputs sender studieadministrationen til studieledelsen, som vurderer, om der skal laves et forbedringsskema i henhold til SP-9 korrigerende handlinger for at sikre fortsat høj kvalitet på uddannelserne.

Mailen udsendes via SuperOffice mailudsendelser med en fast skabelon.

Det samme gælder for uddannelsesevalueringen, der sendes efter hvert hold afslutter.

Modulevaluering

Kære <navn>

Som opfølgning på din seneste mødegang, vil vi med denne mail give dig mulighed for at komme med lidt kvalitative inputs til modulet, hvis du har noget på hjerte.

Vi hører fx gerne fra dig, hvad der var særlig godt ved modulet, og hvad du kunne ønske dig, var anderledes.

Det er ganske frivilligt - og helt op til dig, om du har nogle forbedringsforslag, du har lyst til at dele med os!

Hav en rigtig dejlig dag!

Mvh Business Institute

Uddannelsesevaluering

Kære <navn>

Først og fremmest stort tillykke med afslutningen af din uddannelse!

Hvis du har lyst, hører vi gerne fra dig, hvordan din samlede uddannelsesoplevelse ved Business Institute har været.

Hvad var særligt godt, og hvad kunne du have ønsket dig var anderledes?
Hvordan oplever du, at Business Institute lever op til sit samfundsmæssige ansvar?

Det er ganske frivilligt - og helt op til dig, om du har nogle forbedringsforslag, du har lyst til at dele med os!

Hav en dejlig dag og vi håber at se dig igen!

Mvh Business Institute

Fagligt evalueringsforum

Business Institute påbegyndte i 2012 en aktivitetsudvikling med det formål at blive endnu bedre til at forbedre og justere sine ydelser. Med cirka et års interval mødes studieledelsen med ankerpersonerne for de forskellige uddannelser. Dette med det formål at iscenesætte et fagligt evalueringsrum, hvor studielederne sammen med ankerpersonerne evaluerer, hvad der kan forbedres i forhold til næste holdopstart med erfaringer og evalueringer fra foregående år in mente. For at sikre opfølgning på sidste møde, herunder at gøre status på effekten af de nye indsatser, samt dokumentere det faglige evalueringsforums arbejde, laves der fremover notat/referat fra møderne i det faglige evalueringsforum.

25. Støtteprocesser SP-3 personale, Version 3

Business Institutes overordnede personalepolitik er at sikre ansættelse og fastholdelse af personer med bedst mulige kvalifikationer og kompetencer til at løse

virksomhedens opgaver.

Alle ansatte har en ansættelseskontrakt med en individuel stillingsbetegnelse og ekspliciterede arbejdsfunktioner. Hermed sikres klarhed om ansættelsesforhold og medarbejderens rolle i Business Institute. Ansættelseskontrakter findes på P:\Kontrakter\Ansættelseskontrakt for (navn på ansatte).

Ansættelse af nye medarbejdere sker i henhold til Business Institutes proces for onboarding, BP-9.

Det er Business Institutes politik, at alle medarbejdere til stadighed er forpligtede til og skal have mulighed for at udvikle deres kompetencer. Det sikres og afklares gennem afholdelse af MUS og eventuel videreuddannelse.

Har en medarbejder været fraværende i længere tid fra en given funktion, skal der tages stilling til om der er behov for gentræning og opfølgning.

MUS

MUS tager udgangspunkt i Business Institutes målsætning, politikker og roller, samt medarbejdernes udviklingsbehov og ønsker. Et centralt element i MUS dialogen er, at hver medarbejder desuden evalueres og evaluere Business Institute med afsæt i ambitionen for forpligtigelsen overfor det samfundsmæssige ansvar. Herigennem sikres, at medarbejderne er bevidste om, hvordan de bidrager til at nå Business Institutes kvalitetsmål og engagement aktiviteter.

Formål

Formålet med MUS er:

- at afdække medarbejderes ressourcer, behov og ønsker om udvikling af kompetencer.
- at evaluere medarbejderens indsats og arbejdsbetingelser og drøfte mål og arbejdsopgaver det kommende år.
- at afstemme medarbejderes ønsker om udvikling med afdelingens målsætninger, politikker og roller og behov for kompetencer og kvalifikationer.
- at foretage en kvalifikationsevaluering af medarbejderen.

Afvikling

I MUS er det essentielt for Business Institute at der er en god, motiverende og ligeværdig dialog om arbejdet, kommende udvikling og eventuel videreuddannelse.

MUS afholdes én gang årligt i Q3.

Direktionen står for afvikling af MUS, jf. roller. Direktionen er desuden ansvarlig for at MUS afholdes og gennemføres i forhold til de beskrevne krav.

MUS forberedes og gennemføres ud fra skemaerne aftalekontrakt 1 og 2. De ses nedenfor og er også at finde på P:\Aftalekontrakt\Skabeloner.

Aftalekontrakt - skema 1

Rolleindehaver:

Stillingstitel:

Reference til:

Beskrivelse af nuværende roller:**Hvorfor er medarbejderen kompetent til at varetage de angivne roller:**

Direktør Lars Ib

Udfyldt aftalekontrakt – skema 1 findes for hver medarbejder på P:\Aftalekontrakt – skema 1 - Udfyldte\Aftalekontrakt – skema 1- navn på ansat.

Aftalekontrakt - skema 2

Dette skema udfyldes i fællesskab af arbejdsgiver og arbejdstager under MUS-samtalen.

Aftalekontrakt for: _____
(medarbejderens navn)

Status siden sidste MUS:

Hvilke aftaler fra din seneste MUS er blevet gennemført?

Med hvilket resultat er aftalerne gennemført?

Det forgangne år:

På hvilke områder har du løst din rolle godt i det forløbne år?

På hvilke områder er du måske lykkedes mindre godt med din rolle i det forløbne år?

Hvordan har du i løbet af det forløbne år bidraget til at efterleve Business Institutes kvalitetsmål og politikker?

Det kommende år:

Hvordan mener du, at din rolle kan udvikles i det kommende år?

(Herunder hvordan kan du bidrage til efterlevelsen af Business Institutes kvalitetsmål og politikker?)

Kontraktlige reguleringer – herunder løn:

Handleplan for udvikling:

Dato for opfølgning:

Direktør Lars Ib

Medarbejderes navn

Efter hver MUS gemmes en opdateret version af aftalekontrakt 2, som udfyldes af arbejdsgiver- og tager i fællesskab under selve samtalen. De opdaterede aftalekontrakter 2 gemmes på P:\Aftalekontrakt – skema 2 - MUS\Navn på ansat.

Intern kommunikation og personalemøder

Det er en fast rutine i Business Institute, at der én gang ugentligt afholdes personalemøde. Én gang om måneden deltager direktionen på personalemødet. Ved de øvrige møder er souschefen repræsentant for ledelsen.

Personalemødet afholdes med henblik på at have og til stadighed sikre effektive kommunikationsprocesser i Business Institute – det gælder både fra ledelsen og ned og nedfra og op, jf. vores ledelsesprincip ”Medarbejderinvolvering”.

Omdrejningspunktet på personalemøderne er kvalitetsledelsessystemet. Det er således her, ledelsen kommunikerer om mål og politikker og ligeledes her, eventuelle afvigelser, der måtte opstå i virksomhedens dagligdag registreres (med undtagelse af afvigelser relateret til modulevalueringer, idet kun studielederne er ansvarlige herfor). Ligeledes gennemgås det, hvis relevant, om der skal iværksættes korrigerende handlinger.

Til hvert møde føres en protokol. Her registreres:

- dato for møde.
- deltagere.
- emner, der gennemgås.
- nyt om kvalitetssikring?
- salgsopfølgning
- forplejning og hotel til næste uge

Protokol for personalemøder er at finde på S:\BUSINESS INSTITUTE\Administration\Protokol tirsdagsmøder årstal\Protokolnavn på måned.

Personalemøder afholdes ikke i ferier.

Der afholdes ledermøder løbende efter behov, hvor souschefen også har mulighed for at tage informationer og problemstillinger, nævnt på personalemøderne, med.

26. Støtteprocesser SP-4 intern audit, version 2

Den beskrevne procedure har til formål at sikre en effektiv gennemførelse af intern audit.

Intern audit er en gennemgang af kvalitetsledelsessystemet med det formål at vurdere om krav i DS/EN ISO 9001:2015, DNV GL verdensmålskrav, DS 49001:2011 og egne krav, formuleret i kvalitetshåndbogen, er effektivt implementeret, vedligeholdt og efterlevet – det vil sige at undersøge om vi gør det, vi siger/skriver vi gør, i praksis. Derudover afholdes intern audit med det formål at påpege forbedringsmuligheder i kvalitetsledelsessystemet.

Omfang af intern audit strækker sig fra udarbejdelse af auditplan til korrigerede handlinger er verificeret.

Intern audit er ledelsens værktøj, men alle medarbejdere skal være informeret om formålet med de interne audits.

Det er direktionens ansvar, at intern audit afholdes. Den interne audit udføres en gang årligt i Q2 eller oftere, hvis der vurderes at være behov herfor.

Intern audit er outsourcet til en ekstern konsulent for at sikre fuldstændig objektivitet.

Intern audit gennemføres i henhold til auditplanen, som er udarbejdet af Business Institute. Ekstern konsulent skal udføre intern audit med øje for vigtighed af de processer og områder, der indgår i kvalitetsledelsessystemet, samt med øje for resultaterne af tidligere audits. Auditplanen bearbejdes sideløbende med arket "Auditerede kravelementer", samt "Dokumentationskrav, Verdensmåls certificering", som ses nedenfor. Dokumenterne er at finde på S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Intern audit\Intern audit\Dokumenter til intern audit.

		Auditerede kravemønstre				
ISO 9001:2015		2017/2018	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
4	Organisationens rammer og vilkår					
4.1	Forståelse af organisationen og dens rammer og vilkår	x	x	x		
4.2	Forståelse af interessenters behov og forventninger	x	x	x		
4.3 (D)	Fastlæggelse af kvalitetsledelses-systemets omfang	x	x	x		
4.4 (D)	Kvalitetsledelses-systemet og dets processer	x	x	x		
5	Lederskab					
5.1	Lederskab og forpligtelse	x	x	x		
5.1.2	Kundefokus	x	x	x		
5.2.1	Politik	x	x	x		
5.2.2 (D)	Kommunikation af kvalitetspolitikken	x	x	x		
5.3	Roller, ansvar og beføjelser i organisationen	x	x	x		
6	Planlægning					
6.1	Handlinger til adressering af risici og muligheder	x	x	x		
6.1.1		x	x	x		
6.1.2	Organisationen skal planlægge	x	x	x		
6.3	Planlægning af ændringer	x	x	x		
7	Støtteaktiviteter og -funktioner					
7.1-7.1.4	Ressourcer	x	x	x		
7.1.5 (D)	Ressourcer til overvågning og måling	x	x	x		
7.1.6	Organisatorisk viden	x	x	x		
7.2 (D)	Kompetencer	x	x	x		
7.3	Bevidsthed	x	x	x		
7.4	Kommunikation	x	x	x		
7.5 (D)	Dokumenteret information	x	x	x		
8	Drift					
8.1 (D)	Driftsplanlægning og -styring	x	x	x		
8.2 (D)	Krav til produkter og ydelser	x	x	x		
8.3 (D)	Udvikling af produkter og ydelser	x	x	x		
8.4.1 (D)	Styring af eksternt leverede processer, produkter og service	x	x	x		
8.4.2	Type og omfang af kontrol	x	x	x		
8.4.3	Information til eksterne leverandører	x	x	x		
8.5.1 (D)	Styring af produktion samt tilvejebringelse af ydelser	x	x	x		
8.5.2	Identifikation og sporbarhed	x	x	x		
8.5.3 (D)	Ejendom tilhørende kunder eller eksterne leverandører	x	x	x		
8.5.4	Bevarelse	x	x	x		
8.5.5	Aktiviteter efter levering	x	x	x		
8.5.6 (D)	Styring af ændringer	x	x	x		
8.6 (D)	Frigivelse af produkt og service	x	x	x		
8.7 (D)	Styring af afvigende produkter	x	x	x		
9	Præstations-evaluering					
9.1 (D)	Overvågning måling, analyse og evaluering	x	x	x		
9.1.2	Kundetilfredshed	x	x	x		
9.1.3	Analyse og evaluering	x	x	x		
9.2 (D)	Intern audit	x	x	x		
9.3 (D)	Ledelsens evaluering	x	x	x		
10	Forbedring					
10.1	Generelt	x	x	x		
10.2 (D)	Afvisninger og korrigerende handlinger	x	x	x		
10.3	Løbende forbedringer	x	x	x		

Dokumentationskrav

Verdensmålcertificering



Dokumentationskrav		
Krav punkt	Dokumentationskrav	Efterlevet
4.3	Omfanget skal vedligeholdes som dokumenteret information	
4.4	I det omfang, det vurderes nødvendigt, skal organisationen: a) vedligeholde dokumenteret information for at understøtte driften af processerne	
4.4	I det omfang, det vurderes nødvendigt, skal organisationen: b) bevare dokumenteret information for at skabe tillid til, at processerne bliver udført som planlagt.	
5.2	Politikken skal: 1) være tilgængelig som dokumenteret information	
6.1.1	Organisationen skal vedligeholde dokumenteret information om hvilke: - af FN's Verdensmål som organisationen vil bidrage til at opfylde	
6.1.1	Organisationen skal vedligeholde dokumenteret information om hvilke: - tilsigtede resultater, som organisationen har besluttet at opnå med sit ledelses-system for verdensmål.	
6.2	Organisationen skal vedligeholde dokumenteret information om målene.	
7.2	c) bevare passende dokumenteret information som vidnesbyrd om kompetencerne	
7.4.1	Organisationen skal årligt rapportere til sine interessenter om resultaterne af organisationens bidrag til at opfylde FN's Verdensmål	
8.1	d) bevare dokumenteret information i det omfang, det er nødvendigt for at kunne have tillid til, at processerne er udført som planlagt.	
9.1	Organisationen skal bevare passende dokumenteret information som vidnesbyrd om resultaterne.	
9.1.1	Organisationen skal bevare dokumenteret information som vidnesbyrd om resulta-	

Dokumentationskrav

Verdensmålcertificering



Dokumentationskrav		
Krav punkt	Dokumentationskrav	Efterlevet
	terne af denne evaluering	
9.2	f) bevare dokumenteret information som vidnesbyrd om auditprogrammets implementering og om auditresultaterne.	
9.3	Output fra ledelsens evaluering skal bevares som dokumenteret information og omfatte beslutninger og handlinger i relation til muligheder for løbende forbedringer, eventuelt behov for ændringer af ledelsessystemet for verdensmål og muligheder for implementering af yderligere FN Verdensmål	
10.1	Organisationen skal bevare dokumenteret information som vidnesbyrd om: a) arten af afvigelser og de efterfølgende iværksatte handlinger	
10.1	Organisationen skal bevare dokumenteret information som vidnesbyrd om: b) resultaterne af de korrigerende handlinger.	

Nedenstående ses en procedure udarbejdet for, hvordan den interne audit skal forløbe.

Aktiviteter

1. Business Institute aftaler intern audit med ekstern konsulent og informerer medarbejderne om planlagt audit.

2. Kvalitetshåndbog, auditerede kravlementer og auditplan fremsendes til ekstern konsulent, som klargør auditgrundlag

3. Gennemfør audit.

4. Resultater fra intern audit anføres af ekstern konsulent i en auditrapport. Auditrapport fremsendes til direktion.

5. Direktion aftaler med de/den område/rolleansvarlige, hvordan resultater fra intern audit eksekveres/hvordan der arbejdes med dem fremadrettet. Det sker ud fra følgende punkter alt efter deres aktualitet:

- Redegørelse over afvigelser – hvorfor er de opstået?
- Redegørelse over forbedringspunkter – hvad kan vi gøre?
- Handleplan for forbedringspunkter – hvornår gør vi hvad?

Aftalen/aftalerne kan ske skriftligt eller mundtligt afhængig af omfanget af bemærkninger i auditrapport.

6. Senest seks uger efter intern audit kontrolleres om konstaterede afvigelser, der er krævet afhjulpet, er afhjulpet. Afhjælpingen verificeres i auditrapport. Det er direktions ansvar, sammen med de/den område/rolleansvarlige at sikre, at kontrollen finder sted.

Auditrapport fremlægges på ledelsens evaluering, jf. "Ledelsens evaluering".

27. Støtteprocesser SP-5 dokumentstyring, version 2

Alle arbejdsgange af betydning for kvaliteten af Business Institutes arbejdsopgaver er beskrevet i kvalitetshåndbogen. Dokumenterne, der anvendes ved tilrettelæggelse og udførelse af Business Institutes arbejdsopgaver, er omfattet af virksomhedens dokumentstyringssystem, jf. oversigten "Dokumenter i kvalitetsledelsessystemet" indledningsvis i nærværende kvalitetshåndbog.

Formålet med dokumentstyringen er at sikre, at alle dokumenter (dvs. procesbeskrivelser, procedurer, skemaer og tjeklister) er godkendte, tilgængelige på brugsstederne, er opdaterede og hele tiden foreligger i den seneste version.

Alle dokumenter, der omfattes af kvalitetsledelsessystemet, er elektroniske dokumenter.

De elektroniske dokumenter er placeret i Business Institutes fælles elektroniske arkiv S-drevet. På S-drevet findes en række mapper. Ethvert dokument er altid udarbejdet til et givet formål og placeres i den mappe, hvis navn angiver formålet. Det er altid den elektroniske dokumentudgave der betragtes som originalen og som er den styrede version.

Ufærdige dokumenter/dokumenter i proces opbevares på S:\BUSINESS INSTITUTE\Arbejdsmappe. Færdige dokumenter markeres færdig ved at de flyttes væk fra arbejdsmappen og ud i en af de øvrige mapper på S-drevet.

Dokumentstyring og registrering

Alle dokumenter i kvalitetsledelsessystemet er markeret med en sidefod, som skal gå igen på alle sider i det enkelte dokument. På sidefoden angives følgende i nævnte rækkefølge:

- Navn på dokument (dokumentnavn skal være så specifikt/detaljeret som muligt).
- Dokumentversion.
- Dato.
- Navn (angives via initialer) på den, der sidst har redigeret i dokumentet.

Eksempler på dokumentregistrering:

Underviser egnethed – Henrik Fladkjær, version 1, 6.9.2012, LT

Forbedringsskema - skabelon, version 1, 9.9.2012, LB

Filnavnet skal være navnet på dokumentet samt versionsnummer.

Eksempel på filnavn:

Underviser egnethed – Henrik Fladkjær, version 1

Forbedringsskema - skabelon, version 1

Tidligere versioner af dokumenter gemmes ikke. Det gælder kun, hvis dokumentets historik er væsentlig. Hvis den tidligere version af dokumentet gemmes, ændres

versionsnummer i den nye dokumentudgave. Medmindre tidligere version gemmes, kaldes dokumentet altså altid version 1. Ovenstående betyder, at forældede dokumenter, der er gemt af hensyn til vigtigheden af dokumentets historik, nemt kan identificeres.

Filer, der distribueres ud af huset gemmes altid som PDF. Hvis der laves en ny version af en fil, slettes den tidligere PDF. Der skal altså kun ligge den gældende version som pdf, og eventuelle tidligere versioner kan så ses som word/excel/power point fil.

Når et dokument er færdigt og dermed flyttes fra arbejdsmappe ud i en af de øvrige mapper, døbes det færdige dokument version 1 og samtidig slettes de tidligere dokumentversioner i arbejdsmappen.

Dokumentansvarlig

Ændringer i dokumenter må foretages af alle medarbejdere i Business Institute, dog skal det dokument, der rettes i, relatere sig til den rolle, man varetager. Det er altid den person, der sidst har redigeret i et dokument, der betragtes som dokumentansvarlig. Der påhviler denne person ansvar for, at der ikke anvendes ugyldige versioner af dokument samt at dokumentet til stadighed er opdateret.

Ovenstående gælder med undtagelse af personalefølsomme dokumenter, som placeres på P-drevet. Her gælder følgende: Direktion eller souschef udpeger den dokumentansvarlige, der altid vil være direktion, souschef eller studieledelsen. Der påhviler den dokumentansvarlige at sikre, at dokumentet til stadighed er opdateret, og at der ikke anvendes ugyldige versioner af dokumentet. Følsomme dokumenter beskyttes via individuelle adgangskoder, således at det kun er den dokumentansvarlige, der kan tilgå og redigere i dokumentet.

Godkendelse af dokumenter

Det vil altid være gældende, at dokumenter kun kan godkendes af rolleindehaveren/den rolle, dokumenteret refererer til, jf. "Dokumenter i kvalitetsledelsessystemet". For god ordens skyld har vi nedenfor lavet en udspecificering af roller vedrørende godkendelse af dokumenter.

Studieledelse

Det pålægges studieledelsen at godkende dokumenter mht. at de er fyldestgørende inden udstedelse, når det vedrører følgende dokumenttyper:

- optagelse af studerende
- studieordninger
- studiemanualer
- undervisningsaftale
- undervisermanual
- logbog

Direktion/souschef

Det pålægges direktion og/eller souschef at godkende ændringer i kvalitetshåndbogen, inden de skrives ind, jf. roller. Det angives i selve logbogen forrest i kvalitetshåndbogen, hvem der har godkendt ændring i dokumentet.

Direktion

Det pålægges direktionen at godkende dokumenter mht. at de er fyldestgørende inden udstedelse, når det vedrører eksamensbeviser og diplomer.

Studieadministration

Ved øvrige dokumenttyper gælder, at det er studieadministrationen, der godkender dokumenter mht. at de er fyldestgørende inden udstedelse. Det gælder:

- informationsskema
- bekræftelse på modtaget ansøgning
- fagprogrammer⁵
- modul – og uddannelsesevaluering
- dias
- andet undervisningsmateriale

Indkøb

Der pålægges studieledelsen ansvar for at vedligeholde procedurebeskrivelse for "SP-1a strategisk indkøb".

Kommunikation & dokumentation:

Der pålægges kommunikation & dokumentation ansvar at vedligeholde designmanualen.

Det pålægges desuden studieadministration ansvar for at vedligeholde procedurebeskrivelse for "SP-1b administrativt/hverdagsindkøb".

Studieadministrationen sørger for distribution af dokumenter fra eksterne kilder til de studerende. Dokumenter fra eksterne kilder registreres og gemmes i enten Super Office, hvorudfra al planlægning i Business Institute sker eller under det den relevante uddannelse og årgang på S-drev.

Studieledelsen er ansvarlig for, at ovenstående procedurer følges. Studieledelsen er ligeledes ansvarlig for at gennemgå systemdokumentationen mindst én gang om året samt sammen med medarbejderne sikre, at dokumentationen beskriver den bedste måde at udføre opgaverne på, jf. roller. Det gøres inden ledelsens evaluering. Proceduren skal sikre, at Business Institute hele tiden lever op til sit krav om løbende forbedringer.

Opdatering af dokumentoversigt

Dokumenter i kvalitetsledelsessystemet skal registreres i dokumentoversigten i denne kvalitetshåndbog, så oversigten hele tiden er intakt. Alle medarbejdere har ansvar for

⁵ Ved fagprogrammer gælder følgende:

Fagprogram skal fremsendes til den pågældende underviser og godkendes af denne. Når et fagprogram er godkendt af underviseren markeres det af studieadministrationen med 'godkendt af underviser' i sidefod inden det distribueres til de studerende.

at informere direktionen, når der kommer nye dokumenter til kvalitetsledelsessystemet. Direktion har derefter ansvar for at oversigten opdateres, jf. roller.

Legale bestemmelser

For at sikre kvaliteten af Business Institutes uddannelser efterfølges en række legale bestemmelser. Studieleder er ansvarlig for opfølgning på de nævnte dokumenters gyldighed, det sikres ved påmindelse i Super Office kalender.

Disse er samlet i oversigten "Legale bestemmelser" som findes på S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Legale bestemmelser, version X.

28. Støtteprocessor SP-6 Kunders og leverandørers ejendom, version 5

Hos Business Institute er kunders ejendom at betragte som studieopgaver omhandlende aktuelle udfordringer/problemstillinger/temaer i den studerendes virksomhed. Leverandørers ejendom er undervisningsmaterialer udarbejdet og leveret af undervisere.

Nedenfor ses procedure for håndtering af kunders og leverandørers ejendom. Flowmodel for håndtering af kunders ejendom "SP-6 kunders ejendom" ses på:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Støtte processer SP-6,1 – Kunders ejendom, opgavehåndtering. Samt S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Støtte processer SP-6,2 – Leverandørers ejendom, undervisningsmateriale

Håndtering af kunders ejendom

1. Opgaven afleveres på print eller elektronisk til studieadministrationen. Alle modulopgaver samt eksamensopgaver på MBA 3 semester sendes direkte til underviseren på modulet, med studie@business-institute.dk og øvrige teammedlemmer som CC. Feedback sendes direkte fra underviser tilbage hertil efter senest 14 dage, og studieadministrationen registrerer aflevering, karakter og arkiverer opgaven på S-drevet.

2. Alle opgaver behandles med almindelig forretningsmæssig konduite som er i overensstemmelse med Business Institutes værdier.

3. Modtagne hard copy opgaver distribueres til eksaminator og censor. Elektroniske opgaver samt bilag gemmes på S-drev i relevant uddannelsesmappe. De printede opgaver og eventuelle USB-sticks destrueres efter afholdt eksamen.

4. På forlangende kan eksaminator og censor aflevere deres opgaveeksemplar til den studerende, når eksamen og klagefristen er overstået.

5. Elektroniske opgaver arkiveres ubegrænset på S-drevet.

Det er altid studielederen, der er ansvarlig for opgavehåndtering med hjælp fra studieadministrationen, jf. roller.

Beskyttelse af kunders ejendom

Business Institute udviser forsigtighed med opgaverne på den måde, at de aldrig udleveres til tredje person ligesom der aldrig foretages kopier af kunders ejendom.

Business Institute beskytter de studerendes opgaver ved at elektroniske studieopgaver gemmes på S:\BUSINESS INSTITUTE\Uddannelser\Uddannelseshold\Intern\Eksamen. Det er altså kun medarbejdere hos Business Institute, der har adgang til studieopgaver.

Der skal gives accept fra de studerende og den studerendes virksomhed hvis en eksamensbesvarelse må offentliggøres. I udgangspunktet er alle virksomhedsrelaterede opgaver pålagt fortrolighed. Nogle virksomheder påberåber sig fortrolighed i form af fortrolighedserklæringer samt registrering i insiderregister. Business Institute accepterer fortrolighedserklæringer, hvor der **ikke** indgår en bod. Det er den studerende som i et samspil med virksomheden udformer udkast til fortrolighedserklæring. Fortrolighedserklæringen vil typisk omfatte Business Institute (opgave til arkivering og dokumentation) samt eksaminator og censor.

De studerendes karakterer i forbindelse med opgavebedømmelse kan også til dels betragtes som kunders ejendom. Karakterlister scannes og gemmes i SuperOffice, mens eksamensbeviser gemmes på S:\BUSINESS INSTITUTE\Uddannelser\Uddannelsesnavn\Uddannelseshold\Intern\Eksamen\Eksamensbeviser. Der foretages aldrig en kopi heraf, ligesom karakterer og eksamensbeviser aldrig kommer i tredje mands kendskab.

Håndtering af leverandørers ejendom

1. Undervisningsmateriale i form af PowerPoint præsentationer og evt. øvelser og artikler sendes fra underviser pr. mail til Business Institute
2. Materialer gemmes under pågældende modul på S-drevet
3. Materialer distribueres til de studerende via dropbox, og kan herved printes.
4. Materialer arkiveres ubegrænset på S-drevet. Mapper på dropbox slettes, når holdet afslutter.

Beskyttelse af leverandørers ejendom

Business Institute udviser forsigtighed med undervisningsmaterialerne på den måde, at de aldrig udleveres til andre end studerende ved Business Institute.

Business Institute beskytter materialerne ved at de gemmes på S:\BUSINESS INSTITUTE\Uddannelser\Uddannelseshold. Det er altså kun medarbejdere hos Business Institute, der har adgang til undervisningsmaterialerne.

Ovenstående procedurer for håndtering af kunders og leverandørers ejendom er formidlet til Business Institutes ansatte som en klar instruks.

Ift. DS/EN ISO 9001:2015 er det i pkt. 8.5.3 ikke relevant for os at tage stilling til, tab af kundes eller leverandørs ejendom idet studieopgaver og materialer ikke går tabt eller beskadiges. De vil kunne gendannes med hjælp fra den studerende eller censor og underviser, der vil ligge inde med et eksemplar af originalfilen.

29. Støtteprocesser SP-7 registrering og arkivering, version 1

Formålet med bevaring af dokumenteret information er at tilvejebringe beviser for, at kvalitetsledelsessystemet er styret og kontrolleret. Registreringer skal være valide og analyseres med henblik på løbende forbedring af Business Institutes ledelsessystem.

Ydermere har Business Institute, som refereret til i afsnittet "Støtteprocesser SP-3 personale", valgt at foretage registreringer på de ugentlige personalemøder med henblik på at dokumentere møderne og sikre systematisk opfølgning på relevante emner. Registreringer på personalemøder sker, som tidligere beskrevet, i dokumentet "Protokol tirsdagsmøder" på S:\BUSINESS INSTITUTE\Administration\protokol tirsdagsmøder\årstal\navn på måned.

Backup procedure

Nuværende ERP system E-conomic

Vi gemmer regnskabsdata i henhold til bekendtgørelsen om "Opbevaring af regnskabsmateriale" i Bogføringsloven. Der tages automatisk online backup hvert kvarter. Der benyttes Microsoft Azure til ekstern opbevaring af database backups med 90 dages retention.

Tidligere ERP System Mamut

Vi gemmer regnskabsdata i henhold til bekendtgørelsen om "Opbevaring af regnskabsmateriale" i Bogføringsloven. Der er taget en manuel backup af Mamut ERP systemet ved skiftet til det nye ERP system. Denne backup er sikret på 2 lokationer.

SuperOffice CRM Cloud løsning

Alle data sikkerhedskopieres hver aften og lagres i to særskilte, sikre miljøer. Sikkerhedskopisæt krypteres og sendes over en krypteret VPN-tunnel. SuperOffice CRM er baseret på to typer af datalagring: Microsoft SQL Server Database og dokumentarkivet. Alle databaser har en 30 dages tidsbestemt sikkerhedskopi. Det betyder, at en gendannelse kan foretages fra en hvilken som helst dato og klokkeslæt inden for de sidste 30 dage. Desuden tages der en månedlig sikkerhedskopi, som lagres i 12 måneder. En årlig sikkerhedskopi lagres i 10 år. Alle dokumentarkiver har kontinuerlig spejling mellem to fysisk adskilte datacentre og har individuelle sikkerhedskopier på begge lokaliteter. Sikkerhedskopieringen kører en gang i døgnet. Dokumentændringer sikkerhedskopieres og lagres i 30 dage. Sikkerhedskopier af slettede filer (dokumenter) lagres i 90 dage.

Yderligere data ligger i Microsoft365 SharePoint, Teams og OneDrive for Business.

Mails ligger i Microsoft365 Hosted Exchange.

Der er følgende retention perioder for Microsoft365 modulerne

SharePoint: 93 dage

OneDrive for Business: 93 dage

Teams: 1 dag (93 dage for SharePoint integrerede foldere og filer)

Exchange: 14 dage

Udover retention perioderne benyttes Keepit til at tage daglig backup af al Microsoft365 data og mails, som gemmes 1 år bagud.

Restore procedure

Nuværende ERP system E-conomic

I henhold til ISAE 3402 type 1, afsnit A.12.3.1.

Tidligere ERP System Mamut

Labtechs responstid på at påbegynde en restore proces er indenfor 4 timer på hverdage mellem 8-17. Der kan restores direkte tilbage til original lokation fra Veeam Backup and Replication. Valgfrit kan der også restores til alternativ lokation, hvis dette ønskes eller er nødvendigt. RTA er ca. 2 timer.

SuperOffice CRM Cloud løsning

En gendannelse kan foretages fra en hvilken som helst dato og klokkeslæt inden for de sidste 30 dage

Microsoft365

Labtechs responstid på at påbegynde en restore proces er indenfor 4 timer på

hverdage mellem 8-17. Der kan restores direkte tilbage til original lokation fra Keepit. Valgfrit kan der også restores til alternativ lokation, hvis dette ønskes eller er nødvendigt. RTA varierer alt efter størrelse på den aktuelle datamængde. Der kan restores op til 365 dage tilbage efter sidste backup.

Disaster Recovery Test

Nuværende ERP system E-conomic
DRT bliver udført dagligt.

Tidligere ERP System Mamut
Der udføres årligt en DRT på Bare Metal Recovery samt Single Item Recovery.

SuperOffice CRM Cloud løsning
I henhold til ISAE 3402.

Microsoft365
Der udføres mindst én gang årligt en DRT på Single Items Recovery.

§ 41. Personer, virksomheder m.v., der udfører arbejde under den dataansvarlige eller databehandleren, og som får adgang til oplysninger, må kun behandle disse efter instruks fra den dataansvarlige, medmindre andet følger af lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov.

Stk. 3. Den dataansvarlige skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven. Tilsvarende gælder for databehandlere⁶.

Oplysninger/data om de studerende registreres i Super Office, jf.8.5.2 Identifikation og sporbarhed. Relevante medarbejdere har adgang til oplysninger/data om de studerende, idet de har et arbejdsbetinget behov for at kunne se disse data. Personfølsomme oplysninger registreres imidlertid altid under fanebladet "aktiviteter" i Super Office.

Derudover foretages der registreringer af personoplysninger på S-drevet. Disse informationer er tilgængelige for medarbejderne i Business Institute, som har et arbejdsbetinget behov for at kunne se disse informationer.

Før registrering af personfølsomme oplysninger i Business Institutes systemer, bliver der søgt accept fra de studerende. Det sker i ansøgningskemaet, hvor den studerende i forbindelse med ansøgning om optagelse på uddannelse giver sit samtykke hertil.

Registrering af de studerendes cpr-nr. sker udelukkende med det formål at anvende cpr-nr. i den studerendes eksamensbevis. Business Institute gemmer alle eksamensbeviser elektronisk på S:\BUSINESS INSTITUTE\Uddannelser\Uddannelsesnavn\Uddannelseshold\Intern\Eksamen\Eksamensbeviser, idet det er nødvendigt for at kunne bekræfte, at en given studerende har gennemført en uddannelse. Eksamensbeviser slettes som udgangspunkt aldrig. Opnåede eksamensbeviser udleveres udelukkende til

⁶ Kilde: <http://www.datatilsynet.dk/lovgivning/persondataloven>

den studerende. Der laves ikke kopier af eksamensbeviser til en tredje part, jf."SP-6 kunders og leverandørers ejendom".

Business Institute har kommunikeret de beskrevne regler ift. håndtering og registrering af personoplysninger som en generel instruks til sine medarbejdere.

30. Støtteprocesser SP-8 styring af afvigende produkter og ydelser, version 1

Formålet med nærværende støtteproces er at forhindre, at output, der ikke er i overensstemmelse med kravene, identificeres og styres for at forhindre utilsigtet anvendelse eller levering. Der iværksættes passende handlinger baseret på afvigelsens art og indvirkning på produkter og ydelsers overensstemmelse med krav. Dette sker også for alle afvigende produkter og ydelser, der opdages efter levering af produkter, under eller efter tilvejebringelse af ydelser.

Alle medarbejdere i Business Institute har altid ansvar for at være opmærksomme på afvigelser.

En afvigelse kan i et leveranceøjemed eksempelvis være et dokument, der modtages fejlbehæftet fra en underviser, levering af forkert mad eller en hotelbekræftelse, som ikke stemmer overens med forhåndsreserveringen/bestillingen.

Når en afvigelse sker, følges nedenstående procedure:

1. Hvis nogen i virksomheden opdager et fejlbehæftet element, påhviler der den enkelte et ansvar for enten:

a) Straks at rette fejlen eller

b) Parkere afvigelsen for derefter at kontakte direktionen eller souschefen og informere om afvigelsen, hvorefter direktion eller souschef beslutter, hvad der skal gøres.

Parkering af afvigelser

Afvigelsen må ikke være tilgængelig for andre, imens den er parkeret.

Såfremt der er tale om elektroniske dokumenter skal de straks placeres i "Arbejdsmappen" på S-drev samt fjernes fra dropbox såfremt de er uploadet.

Kopieret materiale smides ud øjeblikkeligt og andet printet materialet gøres utilgængeligt for uddeling.

31. Støtteprocesser SP-9 korrigerende handlinger, version 3

Formålet med korrigerende handlinger er at identificere bagvedliggende årsager til afvigelser samt at foretage korrigerende handlinger for at forhindre gentagelser og om nødvendigt foretage ændringer af ledelsessystemet for verdensmål.

Alle afvigelser fra politikker, procedurer og vejledninger skal registreres i et forbedringskema, som ses nedenfor samt på S:\Business Institute\Administration\Kvalitetssystem og akkrediteringsråd\Kvalitetsskemaer\Kvalitetsskemaer - skabeloner\Forbedringsskema- skabelon.

Forbedringsskema

Navngivning af afvigelse – det handler registreringen om:

Dato:

Afvigelsesnr.:

1. Afvigelsen – hvad er afvigelsen?

2. Vurdering af afvigelsens art

-er afvigelsen isoleret (til eksempelvis et enkelt modul eller en enkelt underviser) eller er den af generel karakter?

-er afvigelsen kritisk eller mindre kritisk?

Hvis mindre kritisk, hvorfor:

Kun hvis en afvigelse vurderes kritisk, tages stilling til nedenstående (dvs. pkt. 3-5).

3. Årsagsanalyse – hvorfor er afvigelsen sket?

4. Korrigerende handling (for at sikre, at afvigelsen ikke sker igen)

Korrigerende handling iværksættes senest:

Opfølgning:

5. Resultat af korrigerende handling (Herunder er det effektivt?)

6. Har afvigelsen indflydelse på risikoprofilen?

Hvis ja, hvordan tilpasses denne?

Alle afvigelser nummereres, så der altid kan henvises til afvigelsen i et dokument under en given mappe, jf. "Afvigelsesnr."

Når et forbedringskema oprettes kan der, hvis det vurderes relevant, laves en kommentar i enten protokollen på tirsdagsmøder, i vurdering af undervisers egnethed eller det sted, afvigelsen relaterer sig til. Her noteres oprettelse af skemaet samt afvigelsesnr.

Alle skemaer registreres i Super Office på projektet "Forbedringskemaer" og gemmes på datoen for opfølgning, og i den persons kalender, der skal følge op. Efter opfølgningen markeres aktiviteten som udført. Dette sikrer, at der bliver fulgt op på alle skemaer og kan bruges som oversigt over, hvad de forskellige skemaer omhandler og det er let at skelne mellem igangværende og afsluttede skemaer.

Procedure for igangværende forbedringskemaer

Oprettede/igangværende forbedringskemaer gemmes på S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetsskemaer\Igangværende forbedringskemaer.

Procedure for afsluttede forbedringsskemaer

Når et forbedringsskema er afsluttet, dvs. punkt 5 er udfyldt, flyttes skemaet til S:\BUSINESS INSTITUTE\Administration\Kvalitetsledelsessystem\Kvalitetsskemaer\Afsluttede forbedringsskemaer.

Ved oprettelse af forbedringsskemaer, der er personfølsomme, dvs. som vedrører underviser-eller personaleforhold, gemmes disse på P:\Kvalitetsskemaer\lgangværende forbedringsskemaer. Når et forbedringsskema er afsluttet, dvs. punkt 5 er udfyldt, flyttes skemaet til P:\Kvalitetsskemaer\Afsluttede forbedringsskemaer.

Forbedringsskema med korrigerende handling behandles på førstkommande ledelsens evaluering.

Der laves på personalemøder opfølgning på tidligere oprettede forbedringsskemaer, hvis det er relevant.

32. Støtteprocesser SP-11 flow for indgåelse af storkundeaftaler, version 3

Ofte laver Business Institute en storkundeaftale med en given virksomhed, der ønsker løbende at sende sine medarbejdere på uddannelse hos Business Institute.

Der er derfor lavet en formalisering og procedure for indgåelse af aftaler med storkunder, så det sikres, at direktionen altid har samme tilgang til indgåelse af storkundeaftaler.

"SP-11 flow for indgåelse af storkundeaftaler" refererer til følgende rolle/roller: direktion.

For model henvises til:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Kvalitetshåndbog Business Institute\Bilag til kvalitetshåndbog\Business processer SP-11 flow for indgåelse af storkundeaftaler.

Skabelon for samarbejdsaftale samt indgåede samarbejdsaftaler findes på S:\BUSINESS INSTITUTE\Administration\Samarbejdsaftaler – uddannelser.

33. Støtteprocesser SP-12 salgsrettede aktiviteter, version 1

For at sikre at Business Institute er top of mind ved alle emner sendes løbende mail-kampagner til disse. For at sikre diversitet i disse, samt at ingen vigtige begivenheder overses, er disse samlet i årsplanen for udsendelser "Marketingplan BI 2020".

"SP-12 Salgsrettede aktiviteter" refererer til følgende rolle/roller: studieledelse og salg.

Det aktive dokument findes her:

S:\Business Institute\Marketing\Mailkampagner\2020

34. Støtteprocesser SP-13 verdensmål, version 1

Online sparring og eksaminer

Mål: Minimum 80 % af alle vejledninger og eksaminer foregår online

I forsommeren 2020 afholdes de fleste eksamener via Microsoft Teams. Der evalueres herefter på, hvor mange eksamener, der fremtidigt vil fungere godt online, og hvilke der bør være med fysisk fremmøde.

I excellarket: "Måleark" registreres antal af online/onsiteeksaminer og sparring pr. uge.

Det aktive dokument findes her:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\måleark

Antal gratis events

Mål: Gennemføre minimum 3 årlige workshops for kommende ledere

Der sikres via en opfølgning i SuperOffice kalenderen hvert kvartal, at vi får planlagt og afholdt minimum 3 årlige events.

De afholdte events føres i målingsdokumentet, der findes her:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\måleark

Content i forhold til FN's verdensmål

Der føres ugentligt i målingsdokumentet, hvor mange af vores opslag på sociale medier, der omhandler FN's verdensmål.

Antal opslag føres løbende i målearket:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\måleark

Der er løbende månedlig opfølgning i Super Office på at alt ovenstående bliver registreret i målearket. Studieadministrationen er ansvarlig for løbende registreringer.

35. Støtteprocesser SP-14 engagement aktiviteter, version 1

For at sikre et løbende arbejde med engagement aktiviteter registreres følgende aktiviteter i målearket:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\måleark

Vejledning af virksomheder i HUB miljøer

Der stræbes mod årligt at vejlede 5 virksomheder årligt i henholdsvis GrowAAL City og Innovation Greenland.

Egenproduktion

Der skal sikres en løbende frit tilgængelig videndeling ved årlig produktion af:

- 1 business test
- 12 insights
- 3 bookskims

Der er løbende månedlig opfølgning i Super Office på at alt ovenstående bliver registreret i målearket. Studieadministrationen er ansvarlig for løbende registreringer.

36. Støtteprocesser SP-15 samfundsmæssigt ansvar, version 1

Arbejdet med vores samfundsmæssige ansvar i forhold til DS: 49001:2011 foregår løbende i dokumentet:

S:\Business Institute\Administration\Kvalitetsledelsessystem og akkrediteringsråd\Samfundsmæssigt ansvar