

# Referat af ledelsens evaluering offentlig udgave

Deltagere: Peter Mouritsen, Lars Ib.  
Dato: 20.09.22

## 1. Status for handlinger fra tidligere ledelseevalueringer

Referat for den 21.04.21 blev gennemgået.  
Alle aktioner og indsatser er gennemført.

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

### 2.1 Generelle forhold

Til trods for de store usikkerhedsaspekter på grund af COVID-19 samt globale kriser og stigende nationale udfordringer har Business Institute en fokuseret og markant leadgenerering. I dette perspektiv er Business Institute udfordret grundlæggende på sin forretningsmodel, som stiller store krav til fleksibilitet og forandring. Det største usikkerhedsaspekt er nedlukningsperioder pga. COVID-19, da der tegner sig et billede af at potentielle studerende IKKE ønsker at påbegynde en uddannelse online. Desuden er tendensen at tilmeldingerne kommer meget sent. Business Institute har i perioden skabt en virtuel læringsplatform så alt undervisning kan gennemføres online eller alternativt, at der sker en livestreaming af undervisningen. Forventningen er at efter COVID-19 vil denne læringsplatform give den enkelte studerende en større fleksibilitet med hensyn til mødedeltagelse.

### 2.2 Samfundsmæssigt ansvar

Der tegner sig en tydelig tendens til, at det har en forretningsmæssig betydning at have fokus på bæredygtigt og samfundsmæssigt ansvar. Business Institute har været i proces omkring dette i form af vores CSR rapport, certificering i FN's 17 Verdensmål samt fokusering på at opnå den internationale akkreditering som "Engaged University". Som en naturlig forlængelse heraf har vi i forbindelse med den interne audit i år haft fokus på Business Institutes samfundsmæssige ansvar i forhold til DS 49001:2011 samt ISO 26000:2010. I forhold til DS 49001:2011 er der foretaget en systematisk vurdering i forhold til standarden i dokumentet "Samfundsmæssigt ansvar" og her er vurderingen, at Business Institute følger anbefalingerne i standarden DS 49001:2011, samt at der i form af eksisterende systemer sikres et samlet fokus på vores samfundsmæssige ansvar. Vurderingen er at Business Institute har fokuserede indsatser samt en offentlig tilgængelig politik i form af vores CSR rapport.

Ledelsen er enige i ovenstående vurderinger og det ses samlet som en øget differentieringskraft for Business Institute.

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

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

Fjernet af konkurrencehensyn.

### 3.2 Kundetilfredshed og tilbagemeldinger fra relevante interessenter:

Via modulevalueringer tegner der sig et billede af en meget stor kundetilfredshed. I perioden har der IKKE været nogen afvigelser. I perioden har der ikke været nogen klager.

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

Business Institute har fulgt opfordringerne fra kunderne og sponsorerne, hvilket har resulteret i et markant øget fokus på FN's 17 Verdensmål.

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

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

### 3.3 Opfyldning af kvalitetsmål:

#### A. Overvågningsmål

- Overordnet kvalitetsmål er 0 klager fra studerende.
- Gennemførelsesprocent hos vores studerende på min. 95 %.
- Karaktergennemsnit på afsluttende projekter min. 8,5 efter 7-trinsskalaen.

#### Vurdering:

Antal klager i 2021/22: 0

### Karaktergennemsnit:

Nedenfor vises en oversigt over karaktergennemsnit og gennemførelsesprocent i perioden:

Hold	Karaktergennemsnit	Gennemførelsesprocent
MBA 29	9,4	89%
MBA Arctic 3	12	100%
XBA 35-36	10	79%
preMBA Arctic	7	100%

Gennemførelsesprocenter – kvalitetsmål 95 %

MBA 29: 1 person afslutter sin uddannelse i efteråret 2022. Og 1 person har flyttet hold, så det giver ikke anledning til forbedringsskema.

preMBA Arctic har et lavere karaktergennemsnit, hvilket er normalt.

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

Ledelsens vurdering er, at gennemførelsesprocenten er meget tilfredsstillende.

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

### Fremdriftsmål for perioden 2021/22

- Sigte mod en international akkreditering – ACEEU Engaged Universities
- Designe et sammenhængende MBA koncept, hvor Fleksibel MBA, MBA og MBA2 samles til ét koncept

FN´s 17 verdensmål & Engagement mål for perioden 2021/22

- At min. 80% af alle vejledninger og eksaminer foregår online
- At alle uddannelser har fået integreret tankerne bag FN´s 17 verdensmål i relevante dele af den enkelte uddannelse med særligt fokus på verdensmål 4
- Min. 30 opslag på SOME med afsæt i FN´s 17 verdensmål
- Sparring og mentoring af iværksættere i HUB samarbejdet med GrowAAL City og Innovation Greenland
  - 5 iværksættere hos GrowAAL City
  - 4 iværksættere hos Innovation Greenland
- 3 workshops for kommende ledere – GrowLeadership
- 1 heldagsworkshop med Lederne – MBA for en dag
- 1 lederudviklingsforløb for ledere for Røde Kors
- 2 workshops for veteraner i det danske forsvar "Velkommen hjem"
- 3 bookskims

- 12 insights
- 1 business test
- Min. 4 artikler i Finans med afsæt i FN´s 17 Verdensmål
- CEO NOW Ledelsesberetning

Tekst med grønt betyder at det er gennemført 100%.

Tekst med orange betyder at målet ikke er nået men omfanget vurderes til at være balanceret.

## **FORSLAG TIL NYE KVALITETSMÅL:**

### **Overvågningsmål**

- Overordnet kvalitetsmål er 0 klager fra studerende.
- Gennemførelsesprocent hos vores studerende på min. 95 %.
- Karaktergennemsnit på afsluttende projekter min. 8,5 efter 7-trinsskalaen.

### **Fremdriftsmål for perioden 2022/2023**

- Sigte mod en international akkreditering – ACEEU Engaged Universities
- Penetration af mini MBA
- Lancering af bestyrelsesuddannelse

## **FN´s 17 verdensmål & Engagement mål for perioden 2022/2023**

### **Drift:**

- At min. 80% af alle vejledninger og eksaminer foregår online
- Min. 30 opslag på SOME med afsæt i FN´s 17 verdensmål

### **Engagement indsatser:**

- Mentor for "ny leder". I pionerfasen er målet, at 30% af vores studerende indgår en mentoraftale.
- Inspirationsoplæg baseret på studerendes aktuelle ledelsesmæssige udfordringer for eksterne interessenter. I pionerfasen er målet at 20% af vores studerende bidrager med min. et indlæg
- 1 heldagsworkshop med Lederne – MBA for en dag
- 1 forløb for veteraner i det danske forsvar "Velkommen hjem"

### **Insights:**

- 2 bookskims
- 12 insights
- CEO NOW Ledelsesberetning

Konklusion: Ledelsen besluttede ovenstående mål for den kommende periode.

### 3.4 Afvigelser og korrigerende handlinger:

Afvigelseskemaer fordelt på kategorier:

Forbedringskemaer fordelt på årstal for oprettelse og kategori							
Der er i alt oprettet	94	skemaer pr. 31.12.2020					
Kategori	2019	2020	2014	2015	2016	2017	2018
Fejl i materiale							
Rettelse til KH eller bilag				2	1		
Manglende service til translokation							
Utilfredshed med restaurant			1	1			
Klage							
Uddannelsesevaluering				1	1		
Glemte mødemål i god tid			1				
Audit FN´s 17 verdensmål		2		1			
Modulevaluering	1		25	1	4	4	2
Bogpakker				2			
	1	1	27	8	6	4	2
0 igangværende							

Der er ikke oprettet afvigelseskemaer i 2021.

Nye emner til undervisning og eksisterende undervisere vurderes.

### 3.5 Resultater af overvågning og måling:

Fjernet af konkurrencehensyn.

## 3.6 Auditresultater:

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

"Audit har eftervist god efterlevelse i forhold til de opsatte auditkriterier. Den auditerede har været engageret i processen og har udvist et godt kendskab til brugen af systemet. Der er bemærket få forhold vedr. manglende overensstemmelse mellem strategidokument, kvalitetshånd bog og målsætningsdokument. Dette har ingen indflydelse på efterlevelse og eksekvering af strategi, målsætninger og efterlevelse af virksomhedens processer.

Auditor vurderer at Business Institute med fordel kan forenkle strukturen i forhold til samfundsansvar, CSR og de 17 verdensmål ved at integrere disse områder i et nyt ESG-setup.

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

Bemærkninger fra intern audit er taget til efterretning.

Ledelsens vurdering er, at direktionen har fulgt alle forslag omkring audit og dermed har et tilfredsstillende niveau for den kommende eksterne audit vedrørende DS/EN ISO 9001:2015 og FN's 17 Verdensmål.

### 3.7 Eksterne leverandørers præstation:

Underviserne:

Der har ikke været nogen afvigelser relateret til underviserne.

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

Andre:

Fjernet af konkurrencehensyn.

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

## 4. Tilstrækkeligheden af ressourcer

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

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

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

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

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

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

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

## 6. Muligheder for forbedring

Fjernet af konkurrencehensyn.

I løbet af det kommende år skal det også vurderes om der skal sigtes mod at designe et ESG system.

Ledelsen, Aalborg, den 20. september 2022.