

Utvärdering av utbildning/utbildningar inom service management:

Utlåtande från sakkunniga

Uppdrag och sakkunniggrupp

Sakkunniggruppen (se sammansättning nedan) har haft i uppdrag att utifrån Lunds universitets gemensamma kriterier för kvalitetssäkring och med stöd av Samhällsvetenskapliga fakultetens anvisningar och instruktioner¹ utvärdera Kandidatprogrammet i service management, Kandidatprogrammet i logistics service management och Masterprogrammet i service management vid Samhällsvetenskapliga fakulteten. I uppdraget ingår att lyfta lärandemiljöns och utbildningens/utbildningarnas styrkor, utmaningar och utvecklingsmöjligheter.

Inför utvärderingen gavs de sakkunniga tillgång till en LU-Box med ett stort antal dokument från fakulteten och institutionen, inklusive institutionens självvärdering och en inläga från studenterna/doktoranderna.

Den 27-28 september 2021 genomfördes ett platsbesök (se program i bilaga).

Följande personer har ingått i sakkunniggruppen:

- Professor Stefan Tengblad, Göteborgs universitet (tillika ordförande i sakkunniggruppen)
- Professor Susanna Heldt Cassel, Högskolan Dalarna
- Universitetslektor Markus Fellesson, Karlstads universitet

Utbildningarnas främsta styrkor och utmaningar, samt sakkunniggruppens reflektioner och rekommendationer

Nedan presenteras sakkunniggruppens utlåtande avseende styrkor och utmaningar samt reflektioner och rekommendationer för utveckling.

¹ Arbetsdokument inför pilotutvärderingar: ”Anvisningar och rutiner för utbildningsutvärdering med externa sakkunniga vid Samhällsvetenskapliga fakulteten”, version 2018-11-16, samt ”Utbildningsutvärdering vid Samhällsvetenskapliga fakulteten: Instruktioner till sakkunniga”, version 2018-11-28.

1. Att de faktiska studieresultaten motsvarar lärandemål och examensmål

Utbildningarna i Service Management på kandidat- och masternivå har en tudelad ambition. Dels att träna studenterna att förstå och kritiskt förhålla sig till Service Management (SM) som ämnesområde och samhällsfenomen och dels att fördjupa sig inom en specifik inriktning på programmen. De båda kandidatprogrammen Service Management med tre inriktningar och Logistics service management erbjuder tillsammans fyra olika spår, som studenterna söker till och följer under sina programstudier. Detta upplägg innebär att en bredd i form av ett flertal generella programkurser i huvudområdet SM varvas med så kallade inriktningskurser, som ger de olika programinriktningarna dess specifika karaktär. Masterprogrammet (med 5 olika inriktningar) har ett liknande upplägg även om de inriktningsspecifika kursernas andel är högre än för kandidatprogrammen.

En central fråga som kan ställas i anslutning till huruvida studenterna vid utbildningens slut når upp till målen för utbildningen är hur väl de både har tillägnat sig bredden och det flervetenskapliga perspektivet i området SM och därtill djupet inom någon av inriktningarna. I de dokument som sakkunniggruppen har fått tillgång till samt i de intervjuer som genomfördes vid platsbesöket blir det tydligt att detta på en övergripande nivå tycks vara fallet. Den tudelade ambitionen med programmen är också deras största styrkor, men det visar sig också att det finns vissa utmaningar kopplade till detta.

Studenterna som intervjuades lyfte bredden och den variation av perspektiv och kunskaper som erbjuds studenterna inom SM som den största styrkan med utbildningen. Studenterna pekade särskilt på den palett av kunskaper och kompetenser som de kan använda sig av när de söker jobb och som också efterfrågas på arbetsmarknaden. Genom att utbildningen förutom den generella och breda basen inom SM ger studenterna en identitet inom en inriktning, där de också anser sig ha en viktig hemvist, anser de sig ha fördelar som har att göra med att de kan åberopa olika kompetenser i olika sammanhang, beroende på vad som efterfrågas (kopplat till arbetsmarknadens behov).

Den bredd och den flervetenskapliga miljö som har utvecklats över tid inom institutionen lyftes också av lärare och representanter från institutionsledningen som en grundbult i institutionens kunskapsutveckling och en viktig drivkraft till samarbeten och ny forskning. Genom att betona att alla lärare och forskare verkar inom SM så tonas betydelsen ned av de tidigare disciplinerna som personalen har sitt ursprung, samtidigt som de anser att miljön berikas av att olika personer kommer in med olika synsätt som gynnar studenternas lärande och utveckling och deras möjlighet att uppnå målen med utbildningen.

Kopplat till de flervetenskapliga ambitionerna som till största delen verkar vara till nytta för både utbildningen och forskningen vid institutionen, så nämns

också utmaningar kopplat till definitionen av SM och hur lärare och studenter ständigt diskuterar och förhåller sig till vad SM är, vad som ingår och vad som är typiskt för ämnet. En utmaning är också att få studenter att förstå vad SM är, vad som ingår och vad som förväntas av dem för att de ska klara kurserna.

Synpunkter som kom fram är att kandidatprogrammet i Service Management av vissa ses som ett slags ekonomprogram "light", i en positiv bemärkelse så till vida att studenter anser att de får ungefär samma kunskaper som "vanliga ekonomer" men samtidigt har en mer spännande nisch på sin utbildning. I negativ bemärkelse nämns detta som en viss osäkerhet kring om arbetsgivare kommer att förstå kvaliteterna som SM har, eller om de kommer att vara skeptiska till ett ämne och en examen de inte riktigt vet vad det är och inte uppfattas ha lika hög status som andra ekonomutbildningar. Här kan ytterligare satsningar på kommunikation kring utbildningens innehåll både till presumtiva studenter och till näringslivets företrädare möjligen vara gynnsam för att överbrygga dessa osäkerheter.

Den tvär- och flervetenskaplighet som kan sägas vara den huvudsakliga innehållsmässiga kärnan i SM upplevs av sakkunniggruppen som tydlig och internaliserad hos studenterna på kandidatprogrammet vid utbildningens slut. Detta sker genom ett aktivt arbete hos lärarna att kontinuerligt förklara vad SM innebär och vad som krävs av studenterna i form av olika förmågor och arbetsmetoder. När studenterna på kandidatprogrammet börjar tycks det vara vanligt att studenter identifierar sig mer med den inriktning de har valt, men allteftersom de kommer längre i utbildningen så anser de sig få förståelse för vad SM innebär i form av både innehållsmässiga kunskaper och generiska förmågor som kritisk reflektion och förmåga att se bredare sammanhang och flera olika perspektiv på det studerade samhällsfenomenet service och tjänster.

Det finns strukturer och ansvarsfunktioner som tillgodoser att lärandemål hänger ihop mellan kurser och program och att kurserna sinsemellan bygger en progression inom huvudområdet, såsom kursplanegrupp, kursansvariga, med stort inflytande över kvalitet, samt program- och inriktningsansvariga. Respektive program får genom dessa strukturer en tydlig intern progression, men en utmaning som vi anade var progressionen och övergången mellan kandidatprogrammet och masterprogrammet. Det är mycket få studenter som går vidare till det egna masterprogrammet och detta tycks inte helt och hållet utgöra en fortsättning på kandidatnivån för studenter inom service management utan masterprogrammet har en relativt bred ingång och rekryterar studenter från ett brett spektrum av tidigare utbildningar..

En utmaning som nämndes gällande möjligheter för studenter att uppnå målet för utbildningen på masternivån var just den delvis brokiga bakgrund som masterprogrammets studenter kommer in med. Det är stora grupper av masterstudenter från en mängd olika länder och vissa studenter har inte tidigare stött på ett kritiskt reflekterade förhållningssätt och är inte heller bekanta med seminariekultur eller arbetsformer såsom grupparbeten, som är en förutsättning för att kunna tillgodogöra sig högre studier i en svensk kontext. Detta innebär att en del studenter på masternivån kan antas ha lägre kunskaper än kandidatstudenterna som kommit en bit in i programmet, när det gäller uppfyllelse av lärandemål. Få studenter från kandidatprogrammet fortsätter förvisso på institutionens eget masterprogram och lärare menar att

undervisningen och nivån på masterkurserna är avsevärt högre än på kandidatprogrammet, men vi ser ändå en farhåga här när det gäller progression mellan kandidat och masternivån inom SM. Det är en utmaning att på kort tid försöka höja nivån när det gäller vissa kunskaper och färdigheter hos den brokiga skaran masterstudenter, som delvis tycks tillgodoses genom en intensiv introduktionsvecka och en introduktionskurs som fungerar som en slags "crash course" i akademiska samhällsvetenskapliga studier. Ett sätt att komma tillrätta med detta på längre sikt skulle kunna vara att höja kraven för antagning till masterprogrammet och därmed acceptera färre studenter, alternativt införa någon form av inträdesprov eller obligatorisk förberedande utbildning för studier på avancerad nivå. En annan möjlighet är att erbjuda t ex ett 15 HPs sammanfattande block av det för progressionen mest avgörande momenten under termin ett som kan vara valfri så att studenter med goda förkunskaper kan läsa andra kurser på ISM eller t ex på Ekonomihögskolan.

2. Att utbildningen sätter studenters lärande i fokus

Både de dokument som vi i sakkunniggruppen har fått ta del av och det som framkom vid intervjuerna pekar på att utbildningen i SM på både kandidatprogrammet och på masterprogrammet på olika sätt sätter studenters lärande i fokus. Det finns forum för lärare att diskutera pedagogiska frågor och särskilda pedagogiska seminarier som flertalet lärare deltar i. Lärarlaget tycks vara engagerade och dedikerade till undervisning och tycka att det är givande och viktigt att utveckla former för lärande och kunskapsutveckling. Eftersom samtliga forskare också undervisar i någon del av sin tjänst finns inte en tydlig uppdelning mellan lärare som engagerar sig i utbildningsfrågor och pedagogik och de som i huvudsak forskar och inte är med i utbildningen. Detta skapar en stor styrka när det gäller att se studenternas lärande som ett gemensamt projekt för institutionens medarbetare.

Spänningen mellan bredd och djup, som kan påverka lärandet, är en återkommande fråga inom alla flervetenskapliga ämnen och utbildningar också inom programmen inom SM. Ett relativt omfattande utvecklingsarbete när det gäller programstruktur och kursstruktur inom de olika programmen och inriktningarna på kandidatnivån har nyligen avslutats. Ett led i detta arbete har varit att minska antalet poäng på inriktningarna och stället öka antalet poäng i det gemensamma ämnet SM samt även erbjuda praktik och en termin med valfria kurser eller utlandsstudier. Detta kan i bästa fall leda till att mer tid kan läggas på att utveckla djupet inom SM och studenternas lärande kopplat till huvudområdet för utbildningen, samtidigt som de får möjlighet att välja ytterligare fördjupningskurser och en ännu tydligare kontakt med näringslivet.

Ett studentcentrerat lärande ställer också krav på studenterna. Som tidigare nämnts varierar studenternas förkunskaper och tidigare studievänor. Introduktionskurserna på programmen blir därför viktiga för att lägga en gemensam grund och "skola in" studenterna i de arbetsätt och undervisningsformer de senare kommer att möta under sin utbildning. Alla studenter når emellertid inte samma nivå, och det kan inte uteslutas att en miniminivå blir styrande där duktiga studenter hålls tillbaka och snarare tvingas agera hjälplärare åt sina kamrater än fokusera på sitt eget lärande. Även dessa

studenter behöver uppmärksamhet och stimuleras i sin utveckling, något som kan vara svårt i synnerhet i de större kurserna. Det är också viktigt att examinationen i kurserna, som idag, alltid innehåller individuella moment, så att sk free rider-problematik kan undvikas.

3. Att utbildningen vilar på vetenskaplig och/eller konstnärlig grund samt beprövad erfarenhet

Utbildningarna vilar på en solid teoretisk grund hämtad från såväl området service management som alternativa vetenskapliga discipliner med relevans för fenomenet tjänster. Den tvärvetenskapliga ansatsen innebär utmaningar när det gäller att förena bredd och djup, men utbildningarna tycks klara denna balans på ett överlag bra sätt, att döma av såväl kursplaner och litteraturlistor som de muntliga beskrivningar vi tagit del av. Relationen till ämnet företagsekonomi är särskilt intressant, utbildningarna har kommit till som alternativ till traditionella ekonomiutbildningar, men innehåller trots detta betydande inslag av ekonomi, både i form av service management och t ex redovisning, organisation och marknadsföring. Omfattningen av och innehållet i dessa "ekonomikurser" vis a vis de olika inriktningarna verkar vara en fråga där det finns olika uppfattningar, men sammantaget framstår den nuvarande mixen av ämnen inte som orimlig. Skillnaderna ska heller inte överdrivas, utvecklingen inom företagsekonomiämnet har gått mot ökad pluralism vad gäller perspektiv och ansatser, och många av de inriktningskurser som erbjuds kan mycket väl ses som väl förankrade även utifrån ett företagsekonomiskt ämnesperspektiv,

Säkerställandet av den vetenskapliga grunden i utbildningen sker i hög utsträckning genom att lärarna också är aktiva som forskare. Som forskare medverkar lärarna i olika ämnesmässiga nätverk och fora vilket bidrar till att säkerställa den flervetenskapliga grunden för de olika inriktningarna, och till att hålla utbildningarna uppdaterade när det gäller utvecklingen inom de olika forskningsområden som kommit att ingå i institutionens definition av ämnet tjänstvetenskap. Utbytet med mer generell service managementforskning och deltagandet i utvecklingen där är möjligen inte lika tydlig. Till viss del kan detta antas följas av den tvärvetenskapliga ansatsen till ämnet och viljan att positionera utbildningen som ett alternativ till traditionella ekonomiutbildningar, men givet att utbildningarna även fortsättningsvis kommer att etiketteras som service management så är sådana kopplingar ändå viktiga.

4. Att undervisande personal, inklusive handledare, har ändamålsenlig ämnesmässig, högskolepedagogisk, ämnesdidaktisk och övrig relevant kompetens, samt att lärarkapaciteten är tillräcklig

Den undervisande personalen har hög och relevant kompetens, både vetenskapligt och pedagogiskt. Vissa är mer engagerade än andra i frågor kopplat till pedagogisk utveckling, men de flesta lärare är också aktiva forskare. Det finns en ambition att de olika forskningsinriktningarna vid institutionen ska matcha programmets inriktningar, vilket till stor del, men inte helt och hållet är fallet. Det är en utmaning att få ihop personal med rätt specifik

kompetens till de kurser som behöver bemannas inom olika inriktningar när lärare samtidigt är forskare och i vissa perioder kan ha mer forskningsmedel och inte lika mycket tid för undervisning. Att få ihop planering och en matchning mellan kompetens hos lärare och behovet av lärarresurser på olika kurser är en utmaning som kräver resurser, men är något som tycks fungera tillfredsställande i nuläget. Här utgör den egna forskarutbildningen en potentiell tillgång för att underlätta den långsiktiga kompetensförsörjningen.

5. Att utbildningen ska vara relevant för studenterna samt svara mot samhällets behov

Att mäta relevans i utbildningar är inte lätt, men det finns olika indikationer på att utbildningarna är relevanta som lyfts fram av såväl studenter som personal. En sådan är att studenterna, (framför allt på kandidatprogrammen, men även på masterprogrammet) har lätt att få arbete efter avslutade studier. Många tycks också redan under studietiden skaffa sig en bild av inom vilket område eller bransch de vill arbeta och ser till att förbereda sig på de krav de uppfattar finns på arbetsmarknaden. Det framkom också att studenterna vid början av utbildningen inte hade en klar bild av vad som var relevant och vad utbildningen egentligen innehöll, men att de efter hand blev mer medvetna om vad SM var och kunde användas till, både på ett teoretiskt och mer praktiskt plan.

Osäkerheten som vi uppfattar fanns när det gäller vad utbildningen leder till och vilka yrken eller arbetsuppgifter som är möjliga för studenter som har gått kandidatprogrammet i SM är en utmaning som framförallt är kopplad till kommunikation och hur programmet presenteras för presumtiva studenter. Både studenter och administrativ personal pekade på potentialen som finns när det gäller utökad marknadsföring av programmen och huvudområdet SM, som inte till fullo har tagits tillvara tidigare. Studenter beskrev hur de hade en diffus bild av vad SM var när de sökte, och att de valde programmet främst baserat på inriktningarna som de attraherades av. Detta indikerar att samspelet mellan inriktningarna och huvudområdet är dynamiskt så tillvida att det senare inte aktivt väljs utan snarare är något som får substans och innehåll under programmets gång, sett ur studentens perspektiv. Det fanns också en underton av att det inte var lika svårt att komma in på kandidatprogrammet i SM som på traditionella utbildningar inom ekonomi och att det därför av vissa uppfattades som ett andrahandsval. Även detta kan ses som ett uttryck för svårigheten att kommunicera vad SM är och vad som särskiljer SM från andra utbildningsalternativ. Arbetsgivare och alumner utgör en viktig resurs i ett sådant marknadsföringsarbete.

Innehållet i utbildningen på de båda programmen är förhållandevis teoretisk och kan upplevas som abstrakt vid en första anblick, mycket på grund av att det är stort fokus på olika perspektiv och teoretiserande kring vad SM är och hur det kan förstås, snarare än på mer traditionella ämneskunskaper. Trots detta så finns ett flertal kurser i kandidatprogrammet som är tillgodoräkningsbara inom andra ämnen, framförallt företagsekonomi, vilket tyder på att SM inte är så olik andra mer traditionella ämnen när det gäller vad studenterna får med sig efter avslutat program. Alumnerna bekräftar också i de

undersökningar som gjorts att innehållet på programmet upplevs av arbetsgivare och dem själva som relevant och klart konkurrenskraftigt jämfört med andra utbildningar.

Det fanns inom utbildningarna en viss koppling till arbetsmarknaden genom de olika samarbeten som lärare och forskare har med omgivande samhälle i Skåne och Helsingborg redan sedan tidigare. På senare tid har även de tidigare branschråden för de olika inriktningarna utvecklats med ett generellt Advisory Board för hela utbildningsportföljen, där representanter för samhälle och näringsliv sitter med och diskuterar innehåll och utvecklingsfrågor kopplat till utbildningarna.

6. Att studenterna har inflytande i planering, genomförande och uppföljning av utbildningen

Det finns väl utvecklade former för studentinflytande både på kurs- och programnivå samt på institutionens övergripande styrning och planering. Representanter från den lokala studentkåren samt representanter från inriktningarna sitter med i grupper där kurs- och programutveckling hanteras.

En utmaning som nämndes från studenthåll är hur återkopplingen på kursutvärderingar går till och hur enskilda studenter ska kunna se vilka förändringar som görs i utbildningen baserat på tidigare synpunkter. De som är aktiva i kåren får god inblick, medan de som inte är det i lika stor utsträckning, ofta internationella studenter på masterprogrammet, inte får lika stor inblick. Det tycks också vara kandidatprogrammets studenter som är mest aktiva i frågor som rör studentinflytande och studentkårens arbete. Här är kommunikations- och informationskanaler mellan de olika programmets och inriktningarnas studenter viktiga att upprätthålla. Kåren kan också fylla en viktig funktion i att försöka nå ut till alla studenter och att tillhandahålla aktiviteter som passar även för icke-svensktalande. Sedan är det naturligtvis så att alla studenter inte vill vara så aktivt engagerade i sin utbildning.

De formella kanalerna för studentinflytande framstår som väl utvecklade och såväl studenter som lärare uppger sig uppskatta den dialog som finns kring kurser och utbildningen i stort. Som i många andra utbildningar finns problem med låg svarsfrekvens på kursvärderingsenkäter, liksom med att få tag på studentrepresentanter. Det senare gäller inte minst masterprogrammet där den höga andelen utländska studenter erbjuder särskilda utmaningar både språkligt och vad gäller synen på högre studier och relationen mellan studenter och lärare/lärosätet.

7. Att en ändamålsenlig och för alla tillgänglig studie- och lärandemiljö med välfungerande stödverksamhet föreligger

Överlag verkar studiemiljön uppfattas som god och lokaler och stödsystem ändamålsenliga. En utmaning som vi anar är de stora studentgrupperna och den stora administration som detta skapar kring organisation av de olika kurserna. Det finns också kopplat till detta upplevelser av bristande

kommunikation mellan lärare och studenter. Det tycks dock finnas ett gott administrativt stöd som till stor del fångar upp studenters behov av stöd. Det är i detta sammanhang värt att notera en tydlig styrka i att personalen som sysslar med administration och stöd är anställda av institutionen och har god kännedom om kurser och program och medverkar i institutionens gemensamma aktiviteter. Detta främjar lärandemiljön och studenternas möjligheter till rätt sorts stöd utifrån deras behov. Många lärosäten som har valt en mer centraliserad administration borde låta sig inspireras av närheten mellan studenter, lärare och studieadministratörer vid Campus Helsingborg.

8. Att en kontinuerlig uppföljning och utveckling av utbildningen sker

Både kandidat- och masterprogrammen har nyligen reviderats inom ramen för vad som framstår som ett tämligen omfattande utvecklings- och förändringsarbete. Lärarna verkar också överlag vara engagerade i sin undervisning och intresserade av utveckling. Detta är givetvis positivt, men det är viktigt att verksamheten nu ges möjlighet att "sätta" sig efter de genomförda förändringarna och gå in i en mer normal driftsfas präglad av mer stabilitet och kontinuerliga, mindre förbättringar. En utmaning är att hålla engagemanget för kvalitets- och utvecklingsfrågor uppe även under dessa förhållanden, utan stora förändringsprojekt och med mer begränsade resurser.

Det flervetenskapliga och forskningsanknutna utbildningsupplägget innebär att utbildningen och forskningen åtminstone delvis behöver utvecklas på ett samordnat sätt: det behöver finnas forskning kopplad till de utbildningsinriktningar som ges, och den forskning som bedrivs behöver också åtminstone i någon form kunna omsättas i undervisning. Detta kan innebära utmaningar, såväl utbildningens som forskningens inriktning påverkas av faktorer som inte nödvändigtvis drar åt samma håll (trender i studenternas sökmönster visavi möjligheterna till forskningsfinansiering t ex). Å andra sidan finns det exempel, inte minst inom hållbarhetsområdet, där både studenternas efterfrågan och möjligheterna till forskning gått hand i hand. Att hitta sådana förenande utvecklingsområden också i framtiden framstår som centralt ur ett mer strategiskt utvecklingsperspektiv. Under platsbesöket fördes digitalisering fram som ett möjligt sådant utvecklingsområde som kan vara värt att följa upp.

9. Att internationalisering och internationella perspektiv främjas i utbildningen

En relativt stor andel av kandidatstudenterna studerar utomlands under sin studietid, och det nya upplägget med en helt fri termin kan förväntas öka möjligheterna till detta ytterligare. Kandidatprogrammet ges för närvarande helt på svenska (med vissa engelska inslag, t ex i form av enstaka föreläsningar). En engelsk termin, eller åtminstone en 15 hp kurs på engelska skulle dels erbjuda de svenska studenterna en möjlighet att prova på internationella studien på hemmaplan, dels öka möjligheterna att ta emot utbytesstudenter även på kandidatnivån. Samarbeten och utbyten inom institutionens forskning ger god tillgång till möjliga gästlärare både till sådana engelska kurser och för internationella inslag. Möjligen kunde

introduktionskurser i service management för masterstudenter kunna läsas av inresande studenter på kandidatnivån.

Samtidigt ska naturligtvis inte språkbarriären underskattas, de studentaktiva undervisningsmetoder som man vinnlägger sig om i utbildningen blir mer utmanande om de ska genomföras på engelska, risken finns att grupp- och klassrumsdiskussioner blir lidande och att vissa studenter exkluderade från att fullt ut delta.

En utmaning som lyfts fram är att institutionens studenter inte har tillgång till ekonomihögskolans utbytesavtal. Skälen till detta har inte framkommit, men med tanke på att Lunds universitet utgör en sammanhållen myndighet så borde det inte vara omöjligt att komma till rätta med detta. Om det är svårt att få ihop tillräckligt många kurser på engelska på egen hand kanske det kan vara möjligt att någon kurs ges av ekonomihögskolan. Det kan rent av finnas intresse för inresande studenter till ekonomihögskolan att kunna välja kurser som ges av ISM med tanke på det förhållandevis korta pendlingsavståndet.

Lokaliseringen i Helsingborg nämndes som en nackdel när det gäller att locka internationella studenter, som traditionell universitetsstad framstår Lund för många som en mer attraktiv studieort. Samtidigt är de internationella studenterna nöjda med Helsingborg när de väl är på plats, och det borde inte vara svårare att rekrytera internationella studenter till Helsingborg än till många andra svenska universitets/högskoleorter. Söktal och antalet internationella studenter på masterprogrammet bekräftar detta.

10. Att jämställdhets- och likabehandlingsperspektiv integreras i utbildningen

Jämlikhet och jämställdhet är frågor som kommer in i olika kurser tack vare att forskare har intressen kring tex genus och jämställdhet och detta uppmuntras av institutionsledningen- Området adresseras också explicit med en kurs inom masterprogrammets hållbarhetsinriktning. Det fanns tidigare ett program i jämställdhet och diversitet i servicesektorn, men detta fick vi lov att lägga ner pga svagare söktryck (hade dock kunnat fortsätta mha samläsning etc). Detta innebar att dessa perspektiv försvagades något på institutionen, men ledningen arbetar för att aktualisera dessa perspektiv i de olika kurserna på nuvarande inriktningar. En aspekt av detta är att många serviceyrken är kvinnodominerade och att det finns en hel del organisations- och arbetsmiljörelaterade problem kopplade till detta faktum. Institutionens forskare och lärare är väl förtrogna med denna problematik.

11. Att ämnesrelevanta perspektiv i hållbar utveckling främjas i utbildningen

Hållbarhet har utvecklats som en egen inriktning på masterprogram, men finns inte i nuläget som inriktning på kandidatprogrammet i SM. Det finns olika synsätt i lärarlagen och ledning på hur hållbarhet ska integreras. Den mest gängse bilden är att hållbarhet ska komma in i alla kurser. En utmaning med detta är att det blir upp till varje lärare att införa detta, samtidigt som hållbarhetsfrågor inte kan fränkopplas från de stora samhälls och branschutmaningarna inom sektorer som turism, logistik och

handel. Det finns inget uppenbart sätt att integrera hållbarhet i utbildningar men det råder ingen tvekan om att viktiga hållbarhetsutmaningar som finns turism, handel och logistik behandlas i ISMs utbildningar på grund och avancerad nivå.

Sammanfattande synpunkter och rekommendationer

Vår övergripande bedömning är att utbildningsmiljön på ISM håller hög eller till och med mycket hög kvalitet. Programmen är unika i sitt slag och attraherar studenter som med energi och engagemang tar del av detta flervetenskapliga ämnesområde. Lärarna på institutionen har lyckats med den krävande uppgiften att bygga och upp och över längre tid vidmakthålla en flervetenskaplig utbildningsmiljö utifrån en ömsesidig respekt för många olika vetenskapliga traditioner. Med tanke på att det nyligen har genomförts ett omfattande programutvecklingsarbete så ser vi det som önskvärt att det under kommande åren finns ett fokus på att konsolidera arbetet så att intentionerna bakom utvecklingsarbetet kan förverkligas i den fortlöpande undervisningen.

När det gäller former för lärande så finner vi vidare att institutionen kommit långt med sitt pedagogiska utvecklingsarbete och med att implementera ett studentcentrerat lärande utifrån ett målrelaterat förhållningssätt. En annan styrka är det stora överlappet som finns mellan en aktiv forskningsmiljö inom Service Studies och den faktiska utbildningsprofilen. Möjligheten att koppla samman forskning och utbildning blir här osedvanligt god, något som är betydligt svårare i exempelvis en handelshögskola vid ett stort universitet.

Samtidigt saknas det inte utmaningar såsom när det gäller studentrekryteringen och att integrera masterstudenterna i utbildningssociala aktiviteter och arbetslivskontakter.

Rekommendationer

Att se över progressionen i Masterprogrammet för att göra utbildningen mer attraktiv för egna kandidatstudenter och om möjligt attrahera studenter med bättre förkunskaper.

Att vidmakthålla den flervetenskapliga profilen på programmen och den nya balansen mellan generella ämneskurser och inriktningsspecifika kurser.

Att fortsätta den inslagna vägen med ett studentcentrerat lärande och kontinuerlig träning i akademiska färdigheter.

Att konsolidera redan utfört programutvecklingsarbete under de närmaste åren.

Att arbeta långsiktigt med utbildningens kompetensförsörjning och om möjligt skapa doktorandtjänster som är kopplade till en långsiktig kompetensförsörjningsplan.

Att stärka marknadsföringen när det gäller utbildningarnas unicitet, anställningsrelevans och Helsingborg som studiedestination. Här finns stort utbud av nöjesliv och företag och närhet till Köpenhamn, en storflygplats och många andra stora städer i Nordens största arbetsmarknadsregion.

Att verka för att integrera masterprogrammets studenter mer i kår- och marknadsföringsaktiviteter.

Att vidmakthålla den nära kopplingen mellan studenter, lärare och studieadministratörer