



Utvecklingsplan för utbildning inom service management på grundnivå och avancerad nivå

Bakgrund

Under juni-oktober 2021 utvärderades utbildningen inom service management på grundnivå och avancerad nivå samt forskarutbildningen i tjänstvetenskap. I utvärderingen på grundnivå och avancerad nivå ingick två kandidatprogram – kandidatprogrammet i service management (180 hp), kandidatprogrammet i logistics service management (180 hp) – och ett masterprogram i service management (120 hp).

I sakkunniggruppen ingick följande personer:

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

Utvärderingen grundade sig i en självvärdering, som organiserades utifrån Lunds universitets elva kriterier för kvalitetssäkring och -utveckling, och en omfattande samling av underlag och dokument, som beskrev verksamheten ur olika perspektiv. Vidare ingick i materialet en studentinlägga.

Utvärderingen initierades med ett uppstartsmöte 16 juni 2021, som ordförande i sakkunniggruppen sammankallade till. Den 27–28 september 2021 genomfördes ett platsbesök under vilken de sakkunniga intervjuade lärare, studenter och administratörer samt institutionsledningen. Vidare hade de sakkunniga under platsbesöket en möjlighet att bekanta sig med den studie- och arbetsmiljö på Campus Helsingborg. Fakulteten anordnade även ett återkopplingsmöte 12 oktober 2021 med ordförande för sakkunniggruppen, fakultetsledning och institutionsledning.

Utvärderingen resulterade i ett utlåtande i vilken de sakkunniga lyfter fram lärandemiljöns och utbildningarnas styrkor, utmaningar och utvecklingsmöjligheter. Utlåtande är mycket positivt, vilket återspeglas i följande sammanfattande synpunkter:

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.

Utvecklingsområden och plan för utvecklingsarbete

I sin rapport lyfter de sakkunniga fram åtta rekommendationer:

1. Att se över progressionen i masterprogrammet för att göra utbildningen mer attraktiv för egna kandidatstudenter och om möjligt attrahera studenter med bättre förkunskaper.
2. Att vidmakthålla den flervetenskapliga profilen på programmen och den nya balansen mellan generella ämneskurser och inriktningsspecifika kurser.
3. Att fortsätta den inslagna vägen med ett studentcentrerat lärande och kontinuerlig träning i akademiska färdigheter.
4. Att konsolidera redan utfört programutvecklingsarbete under de närmaste åren.
5. Att arbeta långsiktigt med utbildningens kompetensförsörjning och om möjligt skapa doktorandtjänster som är kopplade till en långsiktig kompetensförsörjningsplan.
6. 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.
7. Att verka för att integrera masterprogrammets studenter mer i kår- och marknadsföringsaktiviteter.
8. Att vidmakthålla den nära kopplingen mellan studenter, lärare och studieadministratörer

Nedan presenteras dessa utvecklingsområden mer i detalj. Vidare presenteras en plan för utvecklingsarbetet. Utvecklingsplanen har diskuterats av grundutbildningsrådet (studierektor, programansvariga och programadministratörer), studieadministrationen och institutionsstyrelsen samt av ledningsgruppen för logistics service management. Utvecklingsplanen kommer att

beslutas av institutionsstyrelsen 25 maj 2022, men innan dess kommer den att behandlas av på Utbildningsrådets möte 18 maj 2022.

1. Progression mellan programmen

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

Sakkunniggruppen ser en bristande progression och övergång mellan kandidatprogrammet och masterprogrammet. De sakkunniga lyfter fram att relativt få kandidatstudenter går vidare till masterprogrammet, vilket de sakkunniga menar är ett tecken på att studenterna inte ser institutionens egna masterprogram som en fortsättning på studierna på grundnivå. Istället rekryteras studenter från ett brett spektrum av tidigare utbildningar, vilket resulterar i stor variation i förkunskaper och studievana. Enligt sakkunniggruppen är det viktigt att för institutionen att försöka höja nivån när det gäller kunskaper och färdigheter hos vad de sakkunniga beskriver som en brokig skara masterstudenter.

Plan för institutionens utvecklingsarbete

- Vi behöver arbeta internt på att se på utbildningen på grundnivå och avancerad nivå som en helhet samt att tillsammans diskutera kopplingarna och progression mellan programmet samt att bli varse om nivåskillnaderna mellan grundnivå och avancerad nivå. En del av inriktningarna finns idag på både grundnivå och avancerad nivå, medan andra finns enbart på en av nivåerna. Diskussionen kommer att påbörjas på ett internat/personalmöte.
- Vidare ser vi att det är viktigt att under kandidatstudierna informera studenterna om möjligheterna att studera 3 + 2 år service management. Vi behöver informera kandidatstudenterna i olika skeden av deras studier om möjligheten till fortsatta studier i service management samt på olika sätt uppmuntra kandidatsstudenterna till att söka till masterprogrammet. Detta innebär att vi behöver göra en plan för information till studenterna.
- Vi ser även att det är viktigt att skapa fler mötesytor där kandidat- och masterstudenter kan träffas samt att synliggöra alumni som läst både kandidat- och masterprogrammet i service management. Exempel på den här typen av kontaktytor från tidigare år är att SI-ledare från masterprogrammet stöttat studenterna som läser metodkursen på grundnivå och att kandidatstudenterna på inriktningsmingel träffat även alumni som fortsatt att läsa vårt masterprogram (samma inriktning eller en annan).
- Bryggorna mellan utbildningsnivåer behöver även synliggöras tydligare på vår hemsida och i olika presentationer.

2. Vidmakthålla flervetenskaplig profil

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

Sakkunniggruppen anser att tvär- och flervetenskapligheten kan sägas vara den huvudsakliga innehållsmässiga kärnan i service management. Den flervetenskapliga ambitionen är enligt de sakkunniga en styrka och något som till största delen verkar vara till nytta både för utbildningen och forskningen vid institutionen. Sakkunniggruppen ser institutionens ambition dels att träna studenterna i att förstå och kritisk förhålla sig till bredden och de flervetenskapliga perspektiven inom service management, dels att fördjupa sig inom en specifik

inriktning på programmen. Sakkunniggruppen lyfter fram att inriktningens betydelse för studenterna minskar under deras utbildning, speciellt på grundnivån, då förståelsen för service management och dess olika perspektiv ökar.

Plan för intuitionens utvecklingsarbete

- Vi ser att det är viktigt att lärarna och studieadministrationen har god insyn i de olika perspektiv som studenterna bemöter i sin utbildning under olika kurser samt att det är betydelsefullt att vi säkerställer olika samhällsvetenskapliga perspektiv i programmen.
- Vi ser även ett behov att inom lärolaget och studieadministrationen fortsättningsvis diskuterar förhållandet mellan programgemensamma och inriktningsspecifika kurser och hur dessa bygger på och kopplar an till varandra.
- Både inom utbildningen på grundnivå och avancerad nivå är det viktigt att lärare, som undervisar på inriktningkurserna, träffas för att diskutera inriktningens nuvarande upplägg och hur inriktningen kan utvecklas vidare.

3. Studentcentrerat lärande och akademiska färdigheter

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

Sakkunniggruppen ser att kandidatprogrammen och masterprogrammet på olika sätt sätter studenternas lärande i fokus. De lyfter i detta sammanhang upp lärolagets engagemang och dedikation till undervisning samt intresse för att utveckla former för lärande och kunskapsutveckling. Vidare poängterar de sakkunniga eftersom samtliga forskare även undervisar, blir studenternas lärande ett gemensamt projekt för institutionens medarbetare.

De sakkunniga betonar även att ett studentcentrerat lärande ställer krav på studenterna i form av förkunskaper och studievana. Enligt sakkunniggruppen blir således introduktionskurserna på programmen viktiga för att lägga en gemensam grund och ”skola in” studenterna i arbetssätten och undervisningsformerna som de senare kommer att möta under sin utbildning.

Plan för institutionens utvecklingsarbete

- Vi ser att institutionens pedagogiska seminarier kan vidareutvecklas så att den pedagogiska dialogen på institutionen fortlöper och att fler deltar aktivt i seminarierna. Här är det viktigt att skapa ett program för terminen med teman som är betydelsefulla både för lärarna men även för utbildningen på institutionen. Vidare är det viktigt att de pedagogiska seminarierna ses som en möjlighet till erfarenhetsbyte och till att få inspiration för utvecklingsarbetet inom ramen för kurserna och programmet på både grundnivå och avancerad nivå.
- Vi ser att samarbetet med språkpedagoger och biblioteket behöver utvecklas för att stöda studenternas akademiska färdigheter avseende skrivande, läsande och informationssökning. Detta samarbete ska integreras i utbildningen så att det bildas en rad inslag som stöder akademiskt läsande och skrivande på programmet.
- Vi behöver utveckla *The LU way*-momentet för alla program. Momentet är utvecklat för masterprogrammet för att stöda nya masterstudenters möjligheter att fullfölja sina studier. Detta moment behöver utvecklas

vidare i samråd med lärare på masterkurserna. Vidare ser vi att momentet även kan utvecklas för kandidatnivån för att stöda studenternas övergång till universitetsstudier.

4. Konsolidering av programutveckling

Rekommendation: Att konsolidera redan utfört programutvecklingsarbete under de närmaste åren.

Som sakkunniggruppen påpekar har både kandidat- och masterprogrammen nyligen reviderats som ett resultat av tämligen omfattande utvecklings- och förändringsarbete. De sakkunniga ser således att det är viktigt att verksamheten nu ges en möjlighet att falla på plats efter dessa förändringar och gå in i en mer normal driftsfas som präglas av stabilitet och kontinuerliga, inkrementella förbättringar.

De sakkunniga lyfter även upp att det flervetenskapliga och forskningsanknutna utbildningsupplägget innebär att utbildningen och forskningen åtminstone delvis behöver utvecklas på ett samordnat sätt. Detta kan innebära utmaningar, men även skapa möjligheter som kan utnyttjas.

Plan för institutionens utvecklingsarbete

- Till skillnad från tidigare sätt att arbeta, ser vi nu att det är viktigt att kurserna ges några år innan större förändringar i dem görs. Förändring och utveckling av kursplanerna bör ske regelbundet, men inte varje år. Här ser vi att 3-årscyklar kunde vara ett mera hållbart alternativ.
- Vi ser även ett behov av att systematisk utvärdera utvecklingsbehov för att säkerställa att förändringar görs genomtänkt och planerat.
- Samtidigt är det viktigt att vi fortsätter att diskutera hur olika inriktningar och fristående kurser kan utvecklas för att bemöta potentiella studenters intresse, men även följa forskningen inom tjänstvetenskap.

5. Kompetensförsörjning

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

Sakkunniggruppen lyfter fram utmaningen med att få ihop planeringen och en matchning mellan kompetens hos lärare och behovet av lärarresurser på olika kurser. Personalplaneringen är speciellt utmanande då det finns ett behov av specifika kompetenser, som ett resultat av flervetenskapligheten och inriktningarnas särskilda kompetensbehov, och då lärarna även är aktiva forskare som i perioder har mer externa forskningsmedel.

Plan för institutionens utvecklingsarbete

- Vi ser att vi behöver utveckla institutionens kompetensförsörjningsplan för de följande 5 år, speciellt med beaktande av pensionsavgångarna på institutionen. Här behöver både kompetenserna hos de medarbetare som är nära pensionering, och utbildningens framtida kompetensbehov, kartläggas.
- Vi ser även att det krävs en viss överkapacitet för att skapa utrymme för omställningar och skapa utrymme för forskning och kompetensutveckling.

6. Marknadsföring av utbildningarna

Rekommendation: 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.

Sakkunniggruppen lyfter fram att studenterna i början av sin utbildning inte hade en klar bild av vad som var relevant och vad utbildningen innehåller egentligen är. Dock blev studenterna mer medvetna om vad service management är och vad kunskaper inom service management kunde användas till, både på ett teoretiskt och mer praktiskt plan, under sin utbildning.

Osäkerheten uppfattade de sakkunniga att även fanns gällande vad utbildningen leder till och vilka yrken eller arbetsuppgifter som är möjliga för studenter som gått utbildningen. Detta gäller speciellt kandidatutbildningen. Sakkunniggruppen ser att denna utmaning kopplar till kommunikation och hur programmet presenteras för presumtiva studenter.

De sakkunniga lyfter även upp i sin rapport att det finns en viss osäkerhet om arbetsgivare kommer att förstå kvaliteterna som service management-utbildningen har. Således behöver kommunikationsåtgärder enligt sakkunniga göras även till näringslivets företrädare i syftet att överbrygga dessa osäkerheter.

Plan för institutionens utvecklingsarbete

- Vi har utvecklade arbetssätt för marknadsföring av kandidatprogrammen. Arbetssätten behöver således inte utvecklas i sig, medan själva innehållet i kommunikation och marknadsföring kan ses över för att bättre matcha samhällets, arbetslivets och potentiella studenternas behov och intressen.
- Vi ser å andra sidan att arbetssätten kring marknadsföringen av vårt masterprogram med sina fem inriktningar behöver utvecklas vidare. P.g.a. det stora söktrycket till vårt program är service management nu ett eget ämne i LU-katalogen, vilket skapar och möjliggör större synlighet.
- Arbetet med institutionens advisory board och bransch-/inriktningsråden behöver utvecklas så att vi kan säkerställa nära kontakt med olika näringslivsrepresentanter. Dessa råd är än så länge kopplade till utbildningen och inriktningarna på grundnivån, men vi ser att ett råd som kopplar till utbildningen på avancerad nivå även borde utvecklas. Vi behöver även utforska andra möjliga kontaktytor med näringslivet, speciellt för att säkerställa intressanta praktikplatser för våra studerande.
- Eftersom ER fokuserar på att marknadsföra masterprogrammen till länder utanför EU, behöver vår egen marknadsföring fokusera speciellt på Sverige, Norden och övriga Europa.
- Samarbetet med Helsingborgs stad har under de senaste åren utvecklats tillsammans med utvecklingsenheten och övriga Campus-enheter. Helsingborg satsar stort på att vara en bra studiestad. Detta samarbete kan vi, tillsammans med de andra, vidareutveckla och intensifiera ytterligare.
- Samtidigt är det dock viktigt att vi i vår marknadsföring betonar kopplingen till Lund universitet (LU som varumärke), som en studieinstitutionen gjorde för något år sedan visat sig vara av avgörande betydelse.

7. Masterstudenternas integration i aktiviteter

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

Sakkunniggruppen noterar att när det gäller studentinflytande är det främsta studenter på kandidatprogrammet som är aktiva. Kandidatstudenterna är även de som är aktiva i studentkårens arbete. De sakkunniga ser att det således blir viktigt att upprätthålla informations- och kommunikationskanaler mellan de olika programmens och inriktningarnas studenter. De ser även att kåren kan fylla en viktig funktion i att försöka nå ut till alla studenter och att tillhandahålla aktiviteter som passar även för icke-svensktalande.

Plan för institutionens utvecklingsarbete

- Vi ser att det är betydelsefullt med att ha en studentmedarbetare anställd på institutionen och kommer att även framöver anställa studentmedarbetare. Studentmedarbetaren är nämligen en viktig länk mellan institutionen och studenterna (både nuvarande och potentiella studenter). Studentmedarbetaren stöder rekryteringen av nya masterstudenter genom medverkan i marknadsföringsaktiviteter, men arbetar även för de nya studenterna på masterprogrammet.
- Vidare ser vi betydelsen av att våra masterstudenter engagerar sig som unibuddies, Instagram-ambassadörer, SI-ledare, orientation week-studenter osv. Vi ser att detta engagemang har stor betydelse för integrationen av våra nya masterstudenter till programmet. Vidare är kontaktytorna till Student hub på Mindpark och Helsingborg International Connection viktiga. Vi kommer således uppmuntra studenterna till att engagera sig på bred front.
- Vi ser att vi behöver föra en dialog med Agora och Samhällsvetarkåren för att hitta sätt för institutionen att stöda deras arbete för speciellt våra masterstudenter, men även i deras arbete i att hitta klass- och studentrepresentanter från alla studentgrupper.

8. Nära kopplingar mellan studenter, lärare och administration

Rekommendation: Att vidmakthålla den nära kopplingen mellan studenter, lärare och studieadministratörer.

Sakkunniggruppen ser att en tydlig styrka på institutionen är att personalen som arbetar med administration och stöd är anställda av institutionen och har god kännedom om kurser och program och medverkar i institutionens gemensamma aktiviteter. Detta främjar, enligt de sakkunniga, lärandemiljön och studenternas möjligheter till rätt sorts stöd utifrån deras behov.

Plan för institutionens utvecklingsarbete

- Vi fortsätter med glädje och stort engagemang även framöver att arbeta tillsammans – studenter, lärare och administratörer – med våra utbildningar och utvecklingen av dem.
- Vi ser att administrationens, men även lärarnas, aktiva närvaro på Campus och i digitala miljöer är av stor vikt för att utveckla och upprätthålla de nära kopplingarna.

Tidplan för arbetet

Diskussionerna och förberedelserna kring en stor del av de punkter som presenteras ovan har redan påbörjats. Dessa diskussioner har kommit igång under denna utvärderingsperiod och initierats genom sakkunniggruppens rapport.

Vi kommer dock att påbörja arbetet med de olika utvecklingspunkterna mer systematiskt under det kommande läsåret 2022-2023. Under denna period planerar vi in internat och olika möten med specifika teman med olika medarbetargrupper för att arbeta vidare med punkterna vi valt att lyfta upp. Vi förväntas oss ett visst genomslag i undervisningen eller i verksamheten redan under hösten 2023, men ett mera betydande effekter under år 2024.

Nedan en rad aktiviteter, som vi ser som centrala för utvecklingsarbetet:

Aktivitet	Ansvarig	Tidsplan
Genomföra en översyn av progressionen mellan programmen och ta fram en plan för utvecklingsarbete	Studierektor, programansvariga	April 2023
Ta fram en informationsplan om masterprogrammet för kandidatstudenterna och skapande av mötesplatser för kandidat- och masterstudenter	Kommunikatör, masterkoordinator	Oktober 2022
Formalisera möten med både lärare och studieadministration för diskussion kring frågor om kurser och program	Studierektor och programansvariga	December 2022
Ta fram ett utvecklat upplägg för pedagogiska seminarier	Studierektor, koordinator för pedagogiska seminarier	December 2022
Ta fram principer och schema för uppföljning av utvecklingsbehov på kurser och program	Studierektor, utbildningsadministratör	December 2022
Ta fram en kompetensförsörjningsplan	Prefekt, studierektor	December 2022
Utveckla ett arbetssätt/-process för marknadsföring av masterprogrammet i Sverige, Norden och övriga Europa	Kommunikatör (stöd: studentmedarbetare)	Oktober 2022
Tillsätta en advisory board för masterprogrammet	Programansvarig, samverkanskoordinator	Februari 2023
Ta fram en plan för samarbete med språkpedagoger och biblioteket	Studierektor, programansvariga	April 2023
Utveckla <i>The LU way</i> för kandidatprogrammet	Studierektor, programansvarig	Juni 2023