



**Høgskolen
i Innlandet**

Handelshøgskolen Innlandet
Fakultetet for økonomi og samfunnsvitenskap

Evalueringsrapport

Bachelor i serviceledelse og markedsføring

August 2022

Innhold

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Oppsummering..... | 3 |
| 1.1 | Om periodisk evaluering | 3 |
| 1.2 | Evalueringskomité | 3 |
| 1.3 | Kort oppsummering av rapportens hovedpunkter | 4 |
| 2 | Nøkkelinformasjon om studiene | 4 |
| 3 | Oppsummering av komitéens mandat..... | 5 |
| 4 | Analyse | 5 |
| 4.1 | Kvalitetsområde 6: Studienes samspill med samfunn og arbeidsliv | 6 |
| 4.2 | Kvalitetsområde 3: Undervisning og studiearbeid | 9 |
| 4.3 | Kvalitetsområde 5: Studentenes læringsmiljø | 11 |
| 5 | Konklusjon | 13 |
| | Vedlegg 1 Mandat for periodisk evaluering | 14 |

1 Oppsummering

1.1 Om periodisk evaluering

Periodisk studieprogramevaluering er et sentralt virkemiddel i Høgskolen i Innlandets arbeid med å nå høgskolens strategiske målsettinger for utdanningsområdet. Evalueringen er en systematisk gjennomgang og drøfting av ulike sider ved hvert enkelt studieprogram. Eksterne representanter fra arbeids- eller samfunnsliv, studenter og eksternt sakkyndige skal bidra i evalueringen. Periodisk evaluering av hvert studieprogram gjennomføres med maksimalt seks års mellomrom.

Mål for periodisk studieprogramevaluering er:

- Undersøke studieprogrammets kvalitet og vurdere om det er tilpasset nåværende og fremtidige behov for kompetanse i samfunns- og arbeidsliv.
- Identifisere utfordringer og utforme tiltak som utvikler kvaliteten på studieprogrammet.
- Være et verktøy for styring av studieporteføljen og for å sikre at studieprogrammet er i samsvar med gjeldende regelverk.

Den periodiske evalueringen består av fire trinn:

1. Forberedelse
2. Evaluering
3. Handlingsplan
4. Oppfølging

1.2 Evalueringskomité

For å gjennomføre trinn to i periodisk evaluering, er følgende komité oppnevnt:

- Studieprogramansvarlige/fagpersoner
 - o Daniela Lundesgaard, høgskolelektor og studieprogramansvarlig (leder av komiteen)
 - o Helene Kvarberg Tolstad, høgskolelektor og studieprogramansvarlig for Bachelor i reiselivsledelse ved Institutt for organisasjon, ledelse og styring, Høgskolen i Innlandet
 - o Carina Johansson Nyvoll, høyskolelektor og studieprogramansvarlig ved Institutt for markedsføring ved Høgskolen Kristiania
 - o Anne Britt Svensrud, høgskolelektor
 - o Xiang Ying Mei, førsteamanuensis
- Studieveileder
 - o Sven Erik Sjølie, rådgiver
- Studentrepresentant
 - o Fredrik Hauge, tillitsvalgt 2019-kullet
- Arbeidslivsrepresentanter
 - o Nina Utkilen, Leder Cc Eiendom Drift AS
 - o Lars Fridtun Brenden, avdelingsleder Salg Oslo for Bravo Norge AS
- Sekretær for utvalget
 - o Ida Louise Hoff Kvamme, førstekonsulent

Studentene var representert av Fredrik Hauge, tillitsvalgt fra 3. årskullet. For å få med perspektiver fra alle kull ble det på forhånd gjennomført en spørreundersøkelse. Det ble brukt de samme spørsmål som NOKUT bruker i studiebarometerundersøkelsen gjennomført hvert år blant 2. års studenter.

Lars Fridtun Brenden hadde ikke anledning å være med på møtet og ble intervjuet før møtet, innspill ble tatt hensyn til under møtet. Nina Utkilen hadde anledning å være med på møtet fram til lunsj, slik at vi startet møtet med kvalitetsområdet K6 – Studienes samspill med samfunn og arbeidslivet.

1.3 Kort oppsummering av rapportens hovedpunkter

Komiteen har et godt inntrykk av studiets sammensetning. Studiet kvalifiserer til et bredt spekter av yrker. Det oppfyller målsettingen som er å skape en overordnet forståelse for viktige temaer og problemstillinger som hører til serviceledelse og markedsføring.

Komiteen kom fram til mange gode mulige tiltak til forbedring knyttet til kvalitetsområdene K6, K3 og K5. Utfyllende forklaringer om utgangssituasjon, styrker og svakheter samt mulige tiltak finner en i analysekapitlet. Oppsummert er anbefalingene:

1. At en til enhver tid tar hensyn til endringer i samfunnet og næringslivets rammebetingelser slik at studiet, emner og pensum fortløpende er tilpasset til det. Komiteen savner et tydeligere fokus på digitalisering og bærekraft.
2. At en ser på en mulig organisering av samarbeid med næringslivet og karriereveiledning i fellesskap med de andre studieprogramansvarlige og administrasjonen. Dagens organisering fører til lite koordinert arbeid. Det er behov for mer administrativ støtte.
3. Studenter er stort sett fornøyde med studiet, og de fleste går på det studiet de ønsker å gå på. Tidsbruken, tilfredsheten med det faglig/sosiale miljøet og gjennomstrømning er gått opp etter at det ble introdusert flere arbeidskrav og oppmøteplikt i flere emner. Motivasjonen er svært lav blant 1. års-studenter, og studentene opplever at de faglig ansatte i for liten grad har ambisjoner på vegne av studentene. Studentene er ikke alltid like fornøyde med undervisningsform, tilbakemelding og veiledning. Komiteen foreslår at en arbeider med en forventningsavklaring med studenter om muligheten en har i forhold til undervisning, tilbakemelding og veiledning samt at en er tydelig på ambisjonene en har på studentenes vegne. I tillegg anbefaler en at en etablerer muligheter for erfaringsutveksling og pedagogisk veiledning på tvers av faggrensene.
4. At tilbudet på emner som undervises på engelsk utvides. Tilbudet er for svakt som igjen fører til en for svak rekruttering av utvekslingsstudenter.
5. At en informerer bedre om systemet for studentmedvirkning og at en ser på forbedringsmuligheter. Det kom fram at mange studenter ikke er kjent med systemet. En annen svakhet er at instituttleder ikke er en del av systemet.

Komiteen stiller seg bak vurderingene som er gjort

2 Nøkkelinformasjon om studiene

Bør inkludere:

- antall studiepoeng
- varighet
- antall budsjetterte plasser

Studiet er et fulltidsstudium utviklet i samarbeid med bransjen for handels- og servicenæringen. Studiet er et campusstudium som avholdes på studiested Rena. Studentene skal tilegne seg kunnskap om serviceledelse og service design, kundebehandling, markedsføring, ledelse, bedriftsøkonomi, digital organisering samt salg- og salgsledelse og kunderelasjonsledelse. Det tas opp kandidater med generell studiekompetanse, fagbrev (y-vei) i reiselivsmedarbeider, salgsmedarbeider eller service- og administrasjonsmedarbeider samt realkompetanse.

Studiet har de siste tre årene hatt startkull med en størrelse på henholdsvis 37, 50 og 35 studenter. De to første av disse årene hadde studiet 50 budsjetterte plasser, mens studiet høsten 2021 hadde 25 budsjetterte plasser. Mellom 42 og 47 % (2017-2022) av studentene som har vært tatt opp disse årene har fått opptak gjennom Y-vei.

Tabell 1 viser Gjennomstrømningen fra 2016 til 2021 Pga. fare for nedgang i gjennomstrømningen fra kull 2017 til 2018 og 2019 ble det fra kull 2020 innført flere arbeidskrav per semester kombinert med oppmøteplikt. Gjennomstrømningen er for tiden på 80 % for kull 2020. Foreløpig har en student sluttet fra kull 2021.

Tabell 1

Gjennomstrømning

| Startår | Studieprogram | Grand T.. | Semesternummer | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|-----------------------------|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 2016 HØST | SERMAN Bachelor i serviceledelse og markedsføring | Aktive | 57 | 54 | 53 | 50 | 49 | 48 | 47 | 7 | 5 | 2 | 2 | 2 |
| | | Akkumulerte Kvalifikasjoner | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 42 | 42 | 44 | 44 | 44 | 44 |
| | | Andel_kvalifikasjoner | 77.19% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 73.68% | 73.68% | 77.19% | 77.19% | 77.19% | 77.19% |
| 2017 HØST | SERMAN Bachelor i serviceledelse og markedsføring | Aktive | 31 | 31 | 28 | 26 | 24 | 25 | 25 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| | | Akkumulerte Kvalifikasjoner | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 |
| | | Andel_kvalifikasjoner | 70.97% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 70.97% | 70.97% | 70.97% | 70.97% | 70.97% | 70.97% |
| 2018 HØST | SERMAN Bachelor i serviceledelse og markedsføring | Aktive | 52 | 51 | 46 | 39 | 39 | 38 | 38 | 13 | 8 | | | |
| | | Akkumulerte Kvalifikasjoner | 27 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 | 24 | 27 | 27 | 27 | 27 |
| | | Andel_kvalifikasjoner | 51.92% | 0.00% | 3.85% | 3.85% | 3.85% | 3.85% | 40.38% | 46.15% | 51.92% | | | |
| 2019 HØST | SERMAN Bachelor i serviceledelse og markedsføring | Aktive | 37 | 36 | 32 | 28 | 29 | 26 | 25 | | | | | |
| | | Akkumulerte Kvalifikasjoner | 17 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| | | Andel_kvalifikasjoner | 45.95% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 2.70% | 2.70% | 45.95% | | | | | |
| 2020 HØST | SERMAN Bachelor i serviceledelse og markedsføring | Aktive | 50 | 50 | 46 | 40 | 40 | | | | | | | |
| | | Akkumulerte Kvalifikasjoner | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | | Andel_kvalifikasjoner | 4.00% | 0.00% | 2.00% | 2.00% | 4.00% | | | | | | | |
| 2021 HØST | SERMAN Bachelor i serviceledelse og markedsføring | Aktive | 35 | 35 | 34 | | | | | | | | | |
| | | Akkumulerte Kvalifikasjoner | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Andel_kvalifikasjoner | 0.00% | 0.00% | 0.00% | | | | | | | | | |

3 Oppsummering av komitéens mandat

Mandat for komiteens arbeid ligger som vedlegg 1.

Hovedvekt i den periodiske evalueringen lå på kvalitetsområde 6 (K6), delmål 1 Samspill med samfunn og arbeidsliv. Det var det området studentene evaluerte som dårligst både i studiebarometerets undersøkelser og egne undersøkelser gjennomført før periodisk evaluering. I tillegg var det behov for en tilbakemelding fra næringslivet om kompetansen er i samsvar med arbeidslivets behov.

Videre ønsket en å se mer nøye på K3 Undervisning og studiearbeid for å se om tiltak satt inn siden høst 2020 bidro til at studentene brukte mer tid på studiet, hvor motiverte studentene var og hvor det var forbedringsbehov for å øke motivasjonen. I sammenheng med det står også K5 Studentenes læringsmiljø og her særlig tilfredshet, det faglige miljøet blant studentene og forventningsavklaring mellom fagansatt og student.

Komiteen holdt seg til de på forhånd bestemte kvalitetsområdene gitt i mandat.

4 Analyse

I det følgende kommer en analyse av kvalitetsområdene K3, K5 og K6. Analysen følger anbefalt mal gitt av prodekan studier. Den består av en begrunnelse for valget, spørsmål komiteen tok stilling til, en presentasjon av utgangssituasjonen samt sterke og svake sider og anbefalinger til tiltak. Spørsmål komiteen tok stilling til var rettet mot delmål ført opp under de enkelte kvalitetsområdene. En presentasjon av kvalitetsområder og delmål finner en her: <https://www.inn.no/om-hogskolen/kvalitetssystem-for-utdanning/kvalitetsomradene/index.html>

4.1 Kvalitetsområde 6: Studienes samspill med samfunn og arbeidsliv

4.1.2 Begrunnelse:

Evalueringen skal vurdere hvordan studiet stiller seg med tanke på delmål 1: «Studiene skal forberede studentene for samfunnets og samfunnslivets behov». I henhold til dette delmålet er det spesielt viktig å integrere samarbeid med arbeid- og samfunnslivet i løpet av studiet, og vurdere om studentene faktisk oppnår relevant kompetanse. Over tid har studiet skåret lavt i Studiebarometeret på spørsmål om tilknytning til arbeidslivet, med 2,4 av 5. Dette er tall som man av flere årsaker bør være forsiktig med å tillegge for stor vekt, men det gir et ekstra grunnlag for å skulle se litt nærmere på kvalitetsområdet i denne evalueringen.

4.1.3 Spørsmål komitéen tok stilling til og drøftet i forbindelse med kvalitetsområdet var:

Gir studiet studentene den kompetansen arbeidslivet har behov for

Utgangssituasjon

Høgskolen startet med bachelorstudiet i Service Management 2009 etter henvendelse fra VIRKE (daværende HSH) ved slutten av 2007. En første revidering ble gjennomført i forbindelse med studiestedets prosjekt studieprogram 2012. For å gi næringslivet en garanti over kunnskaper alle studenter fra studiestedet behersket ble det introdusert syv (senere seks) basisemner. I tillegg ble det integrert opp til tre metodeemner slik at alle studenter som hadde fullført bachelorstudiet kunne skaffe, analysere og presentere relevant informasjon. Spesialiserende emner er emner innen organisasjon og ledelse, serviceledelse og markedsføring.

Studiets oppbygging vises i tabell 2.

Tabell 2

| Emneoversikt | ☆ | AR 1 | AR 2 | AR 3 |
|---|-----|------|------|------|
| 3MAR100 / HMAR100 / KMAR100 Markedsføring | 7,5 | × | | |
| 3ORG100 / RORG100 / HORG 100 / KORG100 Organisasjonsforståelse | 7,5 | × | | |
| 3BED110 / RBED110 Innføring i bedriftsøkonomi og regnskap | 7,5 | × | | |
| 3SER100 Kommunikasjon og kundebehandling | 7,5 | × | | |
| 3SER200 Serviceledelse og kvalitet | 7,5 | × | | |
| 3JUS120 / RJUS120 Arbeidsrett | 7,5 | × | | |
| 3MAR240 Forbrukerferd | 7,5 | × | | |
| 3MET100 / RMET100 / HMET100 Informasjonskompetanse og metode | 7,5 | × | | |
| 3LED100 Ledelse og lederrollen | 7,5 | × | | |
| 3MET200 Samfunnsvitenskapelig metode | 7,5 | × | | |
| 3SER250 Servicelogikk | 7,5 | × | | |
| 3LED300 / KLED300 Strategi | 7,5 | × | | |
| 3MAR120 Markedskommunikasjon | 7,5 | | × | |
| 3MAR200 Salg og salgsledelse (valgfritt) | 7,5 | | × | |
| 3LED120 / SLED120 / RLED120 / KLED120 Human Resource Management (HRM) (valgfritt) | 7,5 | | × | |
| Valøemne 7,5 sp (valgfritt) | 7,5 | | × | |
| Valøemne 7,5 sp (valgfritt) | 7,5 | | × | |
| 3SER300 Kunderelasjoner og relasjonsledelse | 7,5 | | | × |
| 3BED300 Innovasjon og entreprenerskap | 7,5 | | | × |
| 3MET300 Kvalitativ og kvantitativ analyse | 7,5 | | | × |
| 3MAR300 Merkevarerledelse (valgfritt) | 7,5 | | | × |
| 3PRA300 Ekstern praksis (Bachelor i serviceledelse og markedsføring) (valgfritt) | 7,5 | | | × |
| 3SER320 Operasjonell serviceledelse og digitalisering | 7,5 | | | × |
| 3SER350 Informasjonøkonomi og digitale markeder | 7,5 | | | × |
| 3BA300 / 3BA302 / 3BA304 / BØK2003 / SBA300 Bacheloroppgave | 15 | | | × |

I forbindelse med en forstudie i 2019 «Revisjon av bachelorstudier ved Institutt for reiseliv, opplevelsesbaserte næringer – studieprogram 2020» ble det tatt kontakt med uteksaminerte studenter som avsluttet studiet sitt i 2018 og 2017. Det ble spurt om studiet ga relevant kompetanse i forhold til jobbene en hadde fått. Tilbakemeldingen var at en ønsket en sterkere integrering av

emnet Salg og salgsledelse, og et tydelig fokus på digitalisering i de enkelte videreutdanningsemner da det var relevant. Som et resultat ble studieplanen revidert i 2019 og emnet 3MAR200 Salg og salgsledelse integrert i studiet som et styrt valg. Avhengig av ønsket framtidig jobb kan studenter deretter velge mellom HRM og Salg og salgsledelse. I tillegg ble spørsmålet om digitalisering/det digitale samfunn tatt opp på flere studieprogramutvalgsmøter og det tas hensyn til det i de emner da det er relevant.

I det følgende tas det hensyn til styrker, svakheter og tiltak diskutert i komiteen den 4. mai 2022. Lars Fridtun Brenden kunne ikke møte og det ble derfor organisert et møte med han den 2. mai 2022.

Studiets styrker på det området

Komiteen har et godt inntrykk av studiets sammensetning. Studiet kvalifiserer til et bredt spekter av yrker/stillinger. Uteksaminerte studenter arbeider med personalledelse, salg og salgsledelse, digital markedsføring, prosesstyring, som leder for en butikk, kundebehandling, CRM, starter som trainee i handel eller salg m.fl. Som Lars Brenden uttrykte seg: Målsettingen med studiet er å gi en mer overordnet forståelse av flere viktige retninger som trengs innenfor serviceledelse og markedsføring, fremfor ekstreme dypdykk i temaer. Det har en lykkes med.

Studiets svakheter:

Komiteen savner en tydeliggjøring av digitalisering og et fokus på bærekraft og prosjektledelse. En annen svakhet som ved alle emner som må forholde seg til raskt skiftene omgivelser, er at pensum raskt kan være utdatert.

Anmerkning fra leder for komiteen: Digitalisering tas det hensyn til i flere emner, men det er i liten grad blitt synliggjort. Bærekraft er et tema som godt kan integreres i flere emner. Prosjektledelse tilbys som valgemne i 4. semester og velges av mesteparten av studentene. I de tilfeller hvor det har vært få som valgte emnet, ble temaet integrert i emnet 3SER320 Operasjonell serviceledelse og digitalisering.

Anmerkning fra studieveileder: Studenter velger to valgemner i 4. semesteret. Administrasjonen organiserer timeplanen og eksamen slik at studenter kan velge både HRM, Salg og salgsledelse og i tillegg Prosjektledelse og Digital organisering.

Tiltak:

Komiteen anbefaler at:

- En i større grad tar hensyn til digitalisering og bærekraft i studieplan- og emnebeskrivelser.
- En til enhver tid er oppmerksom på utviklingen av faget/samfunnet og supplerer pensum med oppdaterte forskningsartikler og/eller inviterer næringslivet til undervisningen slik at dagsaktuelle eksempler/case innen digitalisering og bærekraft brukes.
- Det anbefales at faggruppen i serviceledelse og markedsføring vurderer om prosjektledelse integreres som valgemne, obligatorisk emne eller som et utvidet tema i emnet 3SER320 Operasjonell serviceledelse og digitalisering.
- Kommunikasjon med kunden starter digitalt i 9 av 10 tilfeller: Det anbefales derfor at faggruppen og de emneansvarlige ser nærmere på hvordan en kan ta hensyn til digitalisering i emnet 3SER100 Kommunikasjon og kundebehandling og 3MAR120 Markedskommunikasjon.

I hvilken grad får studentene informasjon om hvordan utdanningen er relevant for arbeidslivet?

Utgangssituasjon – historisk utvikling:

Studenter opplever det som positivt å få informasjon om karrieremuligheter fra bedrifter og tidligere studenter. Ansvar for informasjon om hvordan utdanningen er relevant for arbeidslivet ligger i stor grad hos SPA. Før Covid/mars 2020 ble det organisert møter med 3. års studenter for å vise til arbeidsmuligheter og hvor informasjon om relevante jobber legges ut. Høst 2020 ble det i tillegg organisert en karrieredag av to fagansatte. Vår 2022 tok linjeforeningene over å organisere karrieredagen.

Komiteen oppfatter det som viktig at studenter får god informasjon om karrieremuligheter. I det følgende en oversikt over komiteens innspill om styrker, svakheter samt mulige tiltak.

Styrker:

Det er positivt at en har startet med karrieredager.

Svakheter:

Informasjon om karrieremuligheter er for lite profesjonalisert.

Tiltak:

Det anbefales at avdelingen/studiestedet i større grad tar ansvar for informasjon og tiltak knyttet til karrieremuligheter. Komiteen diskuterte følgende muligheter:

- Å etablere 1-2 administrative stillinger som jobber med informasjon og tiltak rettet mot karrieremuligheter og samarbeid med næringslivet!
- Å organisere karrieredager.
- Å etablere en alumniordning.
- Å bistå SPA med å få på plass relevant informasjon fra næringslivet og tidligere studenter (f.eks. videosnutter av tidligere studenter, ...).
- Å være med som medarrangør hos Agenda Innlandet, Opp og fram (Elverum), Trainee Innlandet og på denne måten bli mer synlig.
- At SPA oppretter kontakt/inviterer næringslivet som snakker om jobber og trender!
- At de emneansvarlige inviterer tidligere studenter/næringslivet inn i undervisningen.

I hvilken grad benyttes gjesteforelesere, bedriftsbesøk, praksis- og/eller trainee-opphold?

Utgangssituasjon – historisk utvikling:

Flere stortingsmeldinger har pekt på samarbeid med næringslivet og praksis som viktige satsingsområder. Etter etableringen av studiet i 2009 ble det etablert et Råd for samarbeid som jobbet med tiltak for samarbeid som gjesteforeleser, bedriftsbesøk, praksis, samt mulige temaer for studentoppgaver og bachelorarbeid. Det førte til godt samarbeid med flere virksomheter og partnerskapsavtaler etter mal fra NHO ble tegnet.

Rådet avsluttet sitt arbeid da daværende Høgskolen i Hedmark etablerte et Råd for samarbeid. Fram til mars 2020 ble det regelmessig gjennomført bedriftsbesøk med to besøk per semester og kull. Integrasjon av gjesteforelesere i de enkelte emner ble regelmessig tatt opp i SPU og kollegamøter. Praksisemnet ble fra 2012 omgjort til et valgemne. En utfordring har vært at i flere tilfeller sa studentene fra seg praksisplassen rett før praksisstart, noe som kan føre til negative konsekvenser for samarbeid og Høgskolens renommé.

Styrker:

En styrke ved studiet er at det har vært fokus på samarbeid. Samarbeid med næringslivet med bedriftsbesøk og gjesteforelesere oppleves som positivt av studenter, styrker det faglig/sosiale miljøet og øker motivasjonen.

Svakheter:

Det er flere svakheter knyttet til samarbeid med næringslivet:

- Opplegget rundt praksis er i liten grad formalisert og det stilles få krav til studenter.
- Arbeidet med å etablere samarbeid med næringslivet overlates i for stor grad til de enkelte studieprogramansvarlige. Det stilles ingen administrative assistanse til rådighet.

Tiltak:

Komiteen foreslår at en vurderer:

- Å etablere et rådgivende organ som kan gi nyttige innspill til muligheter for samarbeid enten knyttet til studiet eller studiestedet.
- Å formalisere prosessen rundt praksis og stiller krav til kandidatene. Eksempler er at en stiller krav om minimum C i snitt og legger opp til en formell søknadsprosess.
- Å fortsette med utvikling av case på tvers av emner og studier.
- Å etablere administrative ressurser som bistår med organiseringen av samarbeid og karriereveiledning.

I hvilken grad vurderer komitéen at studieprogrammet er relevant for et internasjonalt arbeidsmarked? Her: I hvor stor grad inkluderes internasjonale perspektiver i studiene, i form av pensumlitteratur, tema, utveksling og eventuelt gjesteforelesere?

Utgangssituasjon – historisk utvikling:

Internasjonalisering har flere dimensjoner som studentutveksling, teacher mobility, utvikling av felles emner og studieprogrammer samt bruk av internasjonal pensumlitteratur og bruk av eksempler fra andre land.

Styrker:

Mulighetene for studenter og fagansatte å benytte seg av utvekslingsmuligheter innen serviceledelse og markedsføring er omfattende. Med unntak av ett emne benytter en seg av engelsk faglitteratur i alle emner innen fagområdet. Studiet bidra med flere emner inn i avdelingens tilbud til utvekslingsstudenter og en kan på en enkel måte utvide tilbudet med ett til to emner.

Svakheter:

Tilbudet på emner som tilbys på engelsk ved studiestedet er for lite, slik at det svært få utvekslingsstudenter som velger Rena som studiested.

Tiltak:

Komiteen anbefaler at det på tvers av flere studier utvikles et mer omfattende tilbud på engelsk.

4.2 Kvalitetsområde 3: Undervisning og studiearbeid

Begrunnelse:

Studentene oppgir forholdsvis lav tidsbruk på studiet. Når studentene bruker for lite tid på studiet vil dette innvirke studiekvaliteten negativt på flere kvalitetsområder. Det er derfor viktig å se nærmere på kvalitetsområdet spesielt med tanke på delmål 4 som sier at «Studentenes tidsbruk skal være tilpasset studiets egenart».

Spørsmål komitéen skal ta stilling til og drøfte i forbindelse med kvalitetsområdet:

- Hvor mye tid bruker studentene på sine studier?
- I hvilken grad er studentene tilfredse med sitt læringsutbytte?
- Hvordan utvikler studentenes motivasjon seg i løpet av studieløpet?

- I hvor stor grad stimuleres studentene til faglig engasjement, selvstendighet og kreativitet?
- I hvilken grad er det variasjon i undervisnings- og vurderingsformene?
- I hvilken grad er undervisningen forskningsbasert?
- Hvilke tiltak kan fagmiljøet innføre og videreføre for å få studentene til å bruke mer tid på studiet?

Beskrivelse av dagens situasjon for kvalitetsområdet og studiets utfordringer:

Resultatet av undersøkelsen blant kull 2019, 2020 og 2021 viser følgende:

- Tidsbruk: I undersøkelsen gjennomført i forkant av evalueringsmøtet i mai, kom det fram at tidsbruken til læringsaktiviteter og egenstudier har økt betraktelig fra kull 2019 til kull 2020. Kull 2020 brukte i snitt 17,8 timer eller 10,4 flere timer per uke til læringsaktiviteter. Antall timer for egenstudier var på 32 timer per uke. Det betyr at kull 2020 brukte 18,9 timer mer sammenlignet med kull 2019. Angitt tidsbruk virker noe høy, men en kan konkludere med at det er større fokus på studier og egenarbeid sammenlignet med tidligere kull.
- Tilfredshet med læringsutbytte: Tilfredshet med læringsutbytte vises i tabell 3. Inntrykket er at en ved de fleste elementer har lyktes med å oppnå tilfredshet med læringsutbyttet. Kull 2020 er stort sett fornøyd eller svært fornøyd med de fleste faktorer som omhandler læringsutbytte. Stor variasjon finner en ved yrkes- og fagspesifikke ferdigheter, evnen å tenke nytt og vitenskapelig arbeidsmetode.

Tabell 3: Tilfredshet med læringsutbytte

| | Kull 2019 | Kull 2020 | Kull 2021 |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Teoretisk kunnskap | 100 | 85,7 | 55,5 |
| Vitenskapelig arb.metode | 62,5 | 78,5 | 44,4 |
| Yrkes- og fagspesifikke ferd | 50 | 64,3 | 88,9 |
| Refleksjon og kritisk tenkn | 82,5 | 78,5 | 66,7 |
| Samarbeidsevne | 100 | 78,6 | 100 |
| Muntlig kommunikasjon | 62,5 | 78,6 | 100 |
| Skriftlig kommunikasjon | 87,5 | 85,7 | 77,8 |
| Evne å tenke nytt | 62,5 | 78,5 | 66,7 |
| Evne til å arbeide selvst. | 75 | 92,8 | 77,7 |

- Utvikling av motivasjonen samt stimulering av faglig engasjement og kreativitet: Resultatet av spørreundersøkelsen viser at motivasjonen er høyest blant 3. års studenter hvor 100 % av studentene som har svart på undersøkelsen er motiverte, mens bare 44 % av 1. års studenter er det.
- Undervisning, tilbakemelding og veiledning: Ser en på tilfredsheten med undervisningen, tilbakemelding og veiledning i tabell 4, så er det stor variasjon mellom de enkelte kull. Mens kull 2020 er fornøyd med alle faktorer, er det større variasjon mellom de enkelte elementer hos kull 2019 og kull 2021. Det er større misnøye i disse kull i forhold til: (i) Forståelig formidling av pensum, (ii) Sikre aktiv deltakelse, (iii) Antall tilbakemeldinger og (iv) Veiledning og diskusjoner.

Tabell 4: Undervisning, tilbakemelding og veiledning

| De faglig ansatte | Kull 2019 | Kull 2020 | Kull 2021 |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Gjør underv. engasjerende | 72,5 | 71,4 | 66,7 |
| Formidler pens. - forståelig | 50 | 92,9 | 66,7 |
| Dekker sentrale deler av stoffet | 62,5 | 92,9 | 66,7 |
| Aktiv deltagelse | 37,5 | 78,5 | 66,7 |
| Antall tilbakemeldinger | 25 | 78,5 | 55,6 |
| Konstruktive tilbakemeldinger | 37,5 | 72,8 | 77,8 |
| Veiledning og diskusjoner | 37,5 | 64,3 | 66,7 |

- Forskningsbasert undervisning: Forskningsbasert undervisning og en kombinasjon av pensumbok og artikkelsamling er etablert i de fleste videregående emner knyttet til serviceledelse og markedsføring.

Anbefalinger og eventuelle forslag til tiltak på dette området

- I det motivasjonen blant 1.årsstudenter er lavest er det særlig viktig å følge disse tett opp.
- Undervisningsform, tilbakemelding og veiledning er et spørsmål om erfaring og kompetanse. Det oppfordres til uformelle sammenkomster blant fagansatte også på tvers av fagmiljøene, hvor en diskuterer erfaringer og utfordringer.
- Undervisningsform, tilbakemelding og veiledning er også et spørsmål om en jobber med mindre eller store grupper. Store grupper kan ikke forvente at undervisningen er interaktiv i samme omfang og at det gis omfattende tilbakemeldinger. Det anbefales at en jobber med forventningsavklaring. I tillegg kontakter en UHped for å få god kunnskap om ulike undervisningsmetoder som forelesere kan dra nytte av både ved undervisning av store og små grupper.
- En tredje mulighet som ikke ble diskutert av komiteen er å organisere en pedagogisk dag per semester eller per år ved studiestedet hvor gode eksempler og erfaringer trekkes fram.

4.3 Kvalitetsområde 5: Studentenes læringsmiljø

Begrunnelse:

Evalueringen skal også fokusere på delmål 5: «Høgskolen skal ha et godt faglig og sosialt læringsmiljø». Et godt læringsmiljø har mye å si for god gjennomstrømming. Det er jobbet en del med nettopp dette på studiet, og det oppleves derfor som nyttig å se nærmere på dette for å vurdere hva som er gjort som er nyttig, og hva man kan gjøre enda bedre.

Det er også et delmål under kvalitetsområdet at høgskolen skal ha et velfungerende system for tilbakemelding og studentmedvirkning (delmål 4). Dette bør vurderes i evalueringen, spesielt med tanke på spørsmål og tilbakemeldinger som har kommet inn knyttet til den faglige sammenhengen mellom emnene i studieprogrammet.

Spørsmål komiteén skal ta stilling til og drøfte i forbindelse med kvalitetsområdet:

- Hvor fornøyde er studentene med studiets organisering og oppbygging?
- Hvordan fungerer systemet for tilbakemelding og studentmedvirkning?
 - o Har komiteén innspill til mulige forbedringsområder?
- Hvilke tilbakemeldinger gir studentene på det faglige og sosiale læringsmiljøet?
 - o Hvordan jobber fagmiljøet med disse tilbakemeldingene?

Utgangssituasjon:

Hvor fornøyde er studentene med studiets organisering og oppbygging?

Spørsmål på det området omhandler overordnet tilfredshet, inspirasjon og forventninger de faglige ansatte formidler til studentene.

Resultatet presenteres i tabell 5 og tabell 6. Det virker om det er en sammenheng mellom studentenes motivasjon til studieinnsats og om de faglige har ambisjoner på vegne av studentene.

Tabell 5

| Overordnet tilfredshet | Kull 2019 | Kull 2020 | Kull 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Går på studieprogrammet jeg helst vil gå på | 75 | 100 | 88,9 |
| Alt i alt tilfreds | 75 | 78,6 | 88,9 |
| Inspirasjon | | | |
| Studieprogrammet er stimulerende | 62,5 | 64,3 | 66,7 |
| Studieprogrammet er faglig utfordrende | 50 | 78,5 | 66,6 |
| Studieprogrammet bidrar til motivasjon til studieinnsats | 50 | 64,3 | 33,3 |

Tabell 6

| Forventninger Faglig ansatte | Kull 2019 | Kull 2020 | Kull 2021 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Stiller klare forventninger til meg | 12,5 | 71,4 | 77,8 |
| Forventer at jeg stiller forberedt | 37,5 | 57,2 | 88,9 |
| Forventer at jeg deltar aktivt | 50 | 71,4 | 55,6 |
| Har h. faglige ambisjoner på vegne av meg | 50 | 56,2 | 33,3 |

Styrker

Studiets styrke på det området er at 100 % for kull 2020 eller nærmest 90 % for kull 2021 går på det studieprogrammet de helst vil, og nærmest 80 % for kull 2020 og 90 % for kull 2021 er alt i alt tilfreds med studieprogrammet.

Svakheter

Undersøkelsen skårer dårlig både på motivasjon særlig blant studenter fra kull 2019 hvor 50 % var av den oppfatning at studiet ikke bidro til motivasjon til studieinnsats. Blant studenter fra kull 2021 mener 66,7 studieprogrammet ikke bidro til motivasjon til studieinnsats. Komiteen så en direkte sammenheng mellom svarene studentene ga om sin motivasjon, og om og i hvilken grad studenter opplever at de faglige ansatte har faglige ambisjoner på vegne av studentene og forventer aktiv deltagelse. Studentenes tilfredshet med de ansattes forventninger på disse områder skårer like dårlig som motivasjonen.

- Hvilke tilbakemeldinger gir studentene på det faglige og sosiale læringsmiljøet?

Tabell 7 viser det faglig og sosiale læringsmiljøet blant studenter. Her ser en stor forbedring etter innføring av flere arbeidskrav og oppmøteplikt, men også at avdelingen satset på undervisning ved studiestedet for kull 2020. Kull 2019 var særlig berørt av korona og hadde stort sett digital undervisning fra 2. til 6. semester. Tilfredsheten med det sosiale miljøet har doblet seg både for kull 2020 og kull 2021 sammenlignet med kull 2019. Både hos kull 2020 og kull 2021 er nærmest 80 % av studentene fornøyde med de faglig ansatte på studieprogrammet, noe som er et godt resultat.

Tabell 7:

| Læringsmiljø | Kull 2019 | Kull 2020 | Kull 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Sosiale miljøet blant studentene | 37,5 | 78,6 | 66,6 |
| Det faglige miljøet blant studentene | 37,5 | 71,4 | 55,5 |
| Miljøet mellom studentene og de faglig ansatte på studieprogrammet | 62,5 | 78,6 | 77,7 |

- Hvordan fungerer systemet for tilbakemelding og studentmedvirkning?

På spørsmål om studentene har mulighet for å gi innspill på innhold og opplegg i studieprogrammet er både kull 2019 og kull 2021 misfornøyd med mulighetene, mens kull 2020 er fornøyd eller svært fornøyd med mulighetene.

Tilbakemelding: Studentene har mulighet for å gi innspill på innhold og opplegg i studieprogrammet?

- | | |
|-------------|--------|
| • Kull 2019 | 37,5 % |
| • Kull 2020 | 71,4 % |
| • Kull 2021 | 44,4% |

Årsaken kan være flere. Systemet for tilbakemelding ligger forholdsvis skjult på nettsiden slik at ikke alle studenter er kjent med systemet. I tillegg er SPAs og instituttlederens rolle ikke tatt med i informasjonen om medvirkning.

Anbefalinger og eventuelle forslag i forhold til K5 til tiltak på dette området

- Være tydelig i forhold til krav og forventninger
- God informasjon om medvirkning og integrasjon av instituttleder i systemet.
- Følge opp muligheter for å øke motivasjon blant tidlige kull.

5 Konklusjon

Tekst

Vedlegg 1 Mandat for periodisk evaluering

| | |
|------------------------|--|
| Fakultet: | Handelshøgskolen Innlandet – Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap (HHS) |
| Studieprogramkode (r): | SERMAN |
| Studieprogramnavn: | Bachelor i serviceledelse og markedsføring |
| Dato: | |

Om periodisk studieprogramevaluering:

Periodisk studieprogramevaluering er et sentralt virkemiddel for å nå Høgskolen i Innlandets strategiske målsetninger for utdanningsområdet. Evalueringen er en systematisk gjennomgang og drøfting av ulike sider ved hvert enkelt studieprogram. Eksterne representanter fra arbeids- eller samfunnsliv, studenter og eksternt sakkyndige skal bidra i evalueringen. Periodisk evaluering av hvert studieprogram skjer med maksimalt seks års mellomrom.

Mål for periodisk studieprogramevaluering:

- Undersøke studieprogrammets kvalitet og vurdere om det er tilpasset nåværende og fremtidige behov for kompetanse i samfunns- og arbeidsliv.
- Identifisere utfordringer og utforme tiltak som utvikler kvaliteten på studieprogrammet
- Være et verktøy for styring av studieporteføljen og for å sikre at studieprogrammet er i samsvar med gjeldende regelverk

Den periodiske evalueringen består av fire trinn:

1. Forberedelse
2. Evaluering
3. Handlingsplan
4. Oppfølging

Dette mandatet legger forutsetningene for evalueringskomitéens arbeid (trinn 2).

Mandatet inneholder en kort beskrivelse av studieprogrammet som skal evalueres. Deretter oppgis de kvalitetsområdene som skal ses på i evalueringen, med tilhørende problemstillinger som komitéen skal ta stilling til og drøfte i sitt arbeid. Til slutt har mandatet en beskrivelse av evalueringsmetodikken, og en føring for strukturering av evalueringsrapporten. Mandatet inneholder også en oversikt over komitéens medlemmer.

Om studieprogrammet

Studiet et fulltidsstudium utviklet i samarbeid med bransjen for handels- og servicenæringen. Studiet er et campusstudium som avholdes på studiested Rena. Studentene skal tilegne seg kunnskap om serviceledelse, kundebehandling, markedsføring, ledelse, bedriftsøkonomi, digital organisering samt salg- og salgsledelse og kunderelasjonsledelse. Det tas opp kandidater med generell studiekompetanse, fagbrev i reiselivsmedarbeider, salgsmedarbeider eller service- og administrasjonsmedarbeider (Y-vei) samt realkompetanse.

Studiet har de siste tre årene hatt startkull med en størrelse på henholdsvis 37, 50 og 35 studenter. De to første av disse årene hadde studiet 50 budsjetterte plasser, mens studiet høsten 2021 hadde

25 budsjetterte plasser. Mellom 15 og 20% av studentene som har vært tatt opp disse årene har fått opptak gjennom Y-vei.

Valg av kvalitetsområder:

K6 Studienes samspill med samfunn og arbeidsliv

Begrunnelse:

Evalueringen skal vurdere hvordan studiet stiller seg med tanke på delmål 1: «Studiene skal forberede studentene for samfunnets og samfunnslivets behov». I henhold til dette delmålet er det spesielt viktig å integrere samarbeid med arbeid- og samfunnslivet i løpet av studiet, og vurdere om studentene faktisk oppnår relevant kompetanse. Over tid har studiet skåret lavt i Studiebarometeret på spørsmål om tilknytning til arbeidslivet, med 2,4 av 5. Dette er tall som man av flere årsaker bør være forsiktig med å tillegge for stor vekt, men det gir et ekstra grunnlag for å skulle se litt nærmere på kvalitetsområdet i denne evalueringen.

Spørsmål komitéen skal ta stilling til og drøfte i forbindelse med kvalitetsområdet:

- Gir studiet studentene den kompetansen arbeidslivet har behov for? Aktuelle momenter kan være:
 - I hvilken grad får studentene informasjon om hvordan utdanningen er relevant for arbeidslivet?
 - I hvilken grad inkluderes perspektiver fra arbeidslivet i utdanningen?
 - I hvilken grad benyttes gjesteforelesere, bedriftsbesøk, praksis- og/eller trainee-opphold?
 - Hvilke tiltak kan fagmiljøet innføre for å styrke studiets tilknytning til arbeidslivet?
- I hvilken grad vurderer komitéen at studieprogrammet er relevant for et internasjonalt arbeidsmarked?
 - I hvor stor grad inkluderes internasjonale perspektiver i studiene, i form av pensumlitteratur, tema, utveksling og eventuelt gjesteforelesere?

K3 Undervisning og studiearbeid

Begrunnelse:

Studentene oppgir forholdsvis lav tidsbruk på studiet. Når studentene bruker for lite tid på studiet vil dette innvirke studiekvaliteten negativt på flere kvalitetsområder. Det er derfor viktig å se nærmere på kvalitetsområdet spesielt med tanke på delmål 4 som sier at «Studentenes tidsbruk skal være tilpasset studiets egenart».

Spørsmål komitéen skal ta stilling til og drøfte i forbindelse med kvalitetsområdet:

- Hvor mye tid bruker studentene på sine studier?
- I hvilken grad er studentene tilfredse med sitt læringsutbytte?
- Hvordan utvikler studentenes motivasjon seg i løpet av studieløpet?
- I hvor stor grad stimuleres studentene til faglig engasjement, selvstendighet og kreativitet?
- I hvilken grad er det variasjon i undervisnings- og vurderingsformene?
- I hvilken grad er undervisningen forskningsbasert?
- Hvilke tiltak kan fagmiljøet innføre og videreføre for å få studentene til å bruke mer tid på studiet?

K5 Studentenes læringsmiljø

Begrunnelse:

Evalueringen skal også fokusere på delmål 5: «Høgskolen skal ha et godt faglig og sosialt læringsmiljø». Et godt læringsmiljø har mye å si for god gjennomstrømming. Det er jobbet en del

med nettopp dette på studiet, og det oppleves derfor som nyttig å se nærmere på dette for å vurdere hva som er gjort som er nyttig, og hva man kan gjøre enda bedre.

Det er også et delmål under kvalitetsområdet at høgskolen skal ha et velfungerende system for tilbakemelding og studentmedvirkning (delmål 4). Dette bør vurderes i evalueringen, spesielt med tanke på spørsmål og tilbakemeldinger som har kommet inn knytta til den faglige sammenhengen mellom emnene i studieprogrammet.

Spørsmål komitéen skal ta stilling til og drøfte i forbindelse med kvalitetsområdet:

- Hvor fornøyde er studentene med studiets organisering og oppbygging?
- Hvordan fungerer systemet for tilbakemelding og studentmedvirkning?
 - Har komitéen innspill til mulige forbedringsområder?
- Hvilke tilbakemeldinger gir studentene på det faglige og sosiale læringsmiljøet?
 - Hvordan jobber fagmiljøet med disse tilbakemeldingene?

Sammensetning av evalueringskomité:

| Rolle i komitéen | Navn og funksjon | Antall | Leder |
|--|--|--------|---------------------|
| Vitenskapelig ansatte fra studieprogrammet | Daniela Lundesgaard , høgskolelektor og studieprogramansvarlig Anne Britt Svensrud , høgskolelektor Xiang Ying Mei , førsteamanuensis | 3 | Daniela Lundesgaard |
| Studentrepresentant | Fredrik Hauge , tillitsvalgt 2019-kullet | 1 | |
| Vitenskapelig ansatte fra universitet, høgskole eller forskningsinstitutt (i eller utenfor Norge) | Carina Johansson Nyvoll , høgskolelektor ved Institutt for markedsføring ved Høgskolen Kristiania | 1 | |
| Arbeidslivsrepresentanter (kan være alumner) | Nina Utkilen , Leder CC Stadion, Hamar Lars Fridtun Brenden , avdelingsleder Salg Oslo for Bravo Norge AS | 2 | |
| Vitenskapelig ansatt fra annet studieprogram ved HINN, eller annen person med kompetanse som er relevant for valgte fokusområder | Helene Kvarberg Tolstad , studieprogramansvarlig for Bachelor i reiselivsledelse ved Institutt for organisasjon, ledelse og styring | 1 | |
| Studieveileder for studieprogrammet (eller annen studieadministrativ tilsatt i tilknytning til studieprogrammet) | Sven Erik Sjølie , rådgiver | 1 | |
| Sekretær | Ida Louise Hoff Kvamme | 1 | |

Evalueringemetode:

Evalueringen skal gjennomføres basert på en dokumentfangst og ett fysisk heldagsmøte. I evalueringsmøtet vil komitéen drøfte og gi innspill på spørsmålene som er stilt i dette mandatet, og eventuelle andre relevante betraktninger. Det vil føres detaljert referat i evalueringsmøtet. Dette

referatet vil i stor grad utgjøre et grunnlag for evalueringsrapporten som komitéen utformer. Referatet er kun til internt bruk.

I forkant av dokumentfangst og evalueringsmøte vil det gjennomføres et digitalt oppstartsmøte med komitéen der mandatet og prosessen gjennomgås og det kan gjøre nødvendige avklaringer. Ved behov kan det også bli gjennomført ytterligere møter med deltakelse av komitéens leder, sekretær og prodekan utdanning samt eventuelle andre relevante deltakere.

I utgangspunktet vil datagrunnlaget baseres på eksisterende kunnskapsgrunnlag som DBH/Tableau, studieprogramansvarliges rapporter, emneevalueringer, referater fra studieprogramutvalgsmøter og til dels resultater fra Studiebarometeret og Studiestartundersøkelsen. Det vil ikke i utgangspunktet gjøres nye datainnsamlinger til denne evalueringen.

Evalueringsrapport

Komitéens leder står ansvarlig for at evalueringsrapporten utformes og overleveres til Høgskolen i Innlandet innen avtalt frist. Rapporten skal struktureres som følger:

- Forside
- Kort oppsummering av rapportens hovedpunkter
- Nøkkelinformasjon om studiet
- Oppsummering av komitéens mandat, med forklaring til eventuelle tolkninger av mandatet og eventuelle områder der man har gått utover mandatet
- Analyse (inndelt etter kvalitetsområder)
 - Beskrivelse av dagens situasjon for hvert kvalitetsområde
 - Studiets styrker
 - Studiets utfordringer
 - Anbefalinger og eventuelle forslag til tiltak
- Konklusjon

Dette mandatet skal være vedlagt den endelige rapporten.

Framdriftsplan:

| | |
|---|--------------------|
| Oppstart: | Mars 2022 |
| Oppstartsmøte: | 27.4.2022 |
| Informasjonsinnhenting: | Mars-april 2022 |
| Evalueringsmøte: | 4.5.2022 |
| Gjennomlesing og tilbakemeldinger på referat | 13.5-27.5.2022 |
| Skriving av rapport | Frem til 3.6.2022 |
| Gjennomlesing av rapportutkast med tilbakemeldinger | 6.6.2022-13.6.2022 |
| Reinskriving av rapport: | 14.6-30.6.2022 |
| Frist for rapport: | 30.6.2022 |

For: Handelshøgskolen i Innlandet – Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

Prodekan utdanning: Ingvild Jøranli