

Rapport om
evaluering av masterstudium
Master in Service Leadership in International Business
120 studiepoeng
Det samfunnsvitenskapelige fakultet

13.05.2024

Innledning

Nasjonale myndigheter pålegger Universitetet i Stavanger å føre kontroll med studiene i samsvar med bestemmelsene i Lov om universiteter og høyskoler, Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning (studiekvalitetsforskriften) og Forskrift om tilsyn med kvaliteten i høyere utdanning (studietilsynsforskriften).

Studietilsynsforskriftens § 4-1(3) lyder: «Institusjonen skal ha ordninger for å systematisk kontrollere at alle studietilbud tilfredsstillende kravene i forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning §§ 3-1 til 3-4 og kapittel 2 i Forskrift om tilsyn med kvaliteten i høyere utdanning.»

Merknad til paragrafen lyder: «Dette innebærer at institusjonen har tilfredsstillende rutiner og praksis for akkreditering av studietilbud og revidering av akkrediteringen. Med revidering av akkreditering menes en gjennomgang av om studietilbudet tilfredsstillende gjeldende krav for akkreditering, og om det har tilfredsstillende resultater.»

I studiekvalitetsforskriften er det tatt inn et krav om periodiske evalueringer. § 2-1(2) lyder:

«Institusjonene skal gjennomføre periodiske evalueringer av studietilbudene sine. Representanter fra arbeids- eller samfunnsliv, studenter og eksterne sakkyndige, som er relevante for studietilbudet, skal bidra i evalueringene.»

Ved Universitetet i Stavanger skal en revidering av studienes akkreditering etter studietilsynsforskriftens § 4-3(3) baseres på periodisk evaluering av studiet i henhold til studiekvalitetsforskriftens § 2-1(2).

Dekanen skal oppnevne en evalueringskomité. Komitéen skal utarbeide en rapport som gjør rede for hvordan studiet oppfyller akkrediteringskravene i forskriftene og eventuelle tilleggskrav stilt av universitetet, samt om det har tilfredsstillende resultater. Rapporten skal også påpeke områder for videre utvikling. Det vises til dokumentene [Akkrediteringskriterier for studier](#) og [Retningslinjer og prosedyrer for periodisk evaluering og reakkreditering av studiene](#).

Denne malen er utarbeidet av utdanningsdirektøren som en hjelp til komitéens og fakultetets arbeid. Innhold i dokumentet:

1. Sammensetning og mandat for evalueringskomitéen
2. Oversikt over dokumentasjon som skal fremskaffes for komitéens arbeid
3. Generell oversikt over studiet
4. Komitéens vurderinger i henhold til akkrediteringskriteriene
5. Komitéens vurdering av studietilbudets resultater
6. Komitéens samlede vurdering
7. Dekanens vurdering, tilråding og tiltaksplan

Rapporten med dekanens tilråding skal sendes utdanningsdirektøren for videre behandling.

Sammensetning og mandat for evalueringskomitéen

Komitéens sammensetning:

- 1-2 vitenskapelig ansatte fra studiets fagmiljø
- 1-2 ekstern vitenskapelig ansatte fra tilsvarende eller tilgrensende fagområde
- 1 ekstern arbeidslivsrepresentant
- 1-2 studenter
- 1 representant fra det administrative personalet

Komitéens mandat

- Vurdere om studietilsynsforskriftens krav til akkreditering er tilfredsstillende oppfylt, eventuelt på hvilke områder studiet ikke oppfyller akkrediteringskriteriene
- Vurdere om studietilbudet har tilfredsstillende resultater
- Gi vurderinger og anbefalinger som kan være nyttige for videre utvikling av studietilbudet

Komitéens medlemmer

Professor Rune Todnem By. Leder. UiS

Professor Marit Engeset. Ekstern fagfelle. Universitetet i Sørøst-Norge

Hanne Norman Berentzen. Ekstern arbeidslivsrepresentant

Bao Quynh Truong. Studentrepresentant.

Rådgiver Oddvar Norland. Administrativ representant.

2 Oversikt over dokumentasjon som skal fremskaffes for komitéens arbeid

- Studieplan
- Matrise som viser hvordan studietilbudet er bygget opp
- Emnebeskrivelser for alle emner med pensumlister
- Mal for vitnemål og Diploma Supplement
- Tittel på alle masteroppgaver som er avgitt av studentene som er uteksaminert tre siste år
- Timeplaner for begge årskull for studieåret 2023-2024

- Oversikt over studieårets omfang på 1500-1800 timer fordelt på selvstudium, organiserte læringsaktiviteter, eksamen og eksamensforberedelser
- Fagmiljøets publikasjoner registrert i Cristin 2019-2023
- Fagmiljøets eventuelle andre publikasjoner som er relevante for studietilbudet 2019-2023
- Oversikt over fagmiljøet 31.12.2023 (tabell)
- CV for alle som inngår i fagmiljøet
- Utvekslingsavtaler kvalitetssikret av fagmiljøet
- Praksisavtaler (hvis relevant)
- Oversikt over eksisterende ordninger for samarbeid med praksisstedene (hvis relevant)
- Følgende studentdata og resultatdata:

Data	Kilde
Antall opptaksplasser 2024	Styrets vedtak
Søkning og opptak 2019-2023	Tableau
Inntakskvalitet 2019-2023 - Antall kvalifiserte søkere - Opptakspoeng, gjennomsnitt - Opptakspoeng, nedre grense	Tableau
Antall startende 2019-2023	Tableau
Antall studenter 2019-2023	Tableau, DBH
Gjennomstrømning 2018-2020	Tableau
Frafall kull 2018-2020	Tableau
Kvalifikasjoner og utveksling 2020-2023	Tableau
Utreisende studenter 2019-2023	Tableau
Studiepoeng per student 2019-2023	Tableau
Intern mobilitet - Intern rekruttering - Bytte studieprogram fra/til	Tableau
Evalueringsdata	Studiebarometeret, kvalitetskiosken, interne data
Eksamensdata, tidsserier 2019-2023 Karakterfordeling Strykprosent Bestått/oppmeldt	Tableau, DBH

Mal for periodisk evaluering av masterstudium, sist revidert av utdanningsdirektøren januar 2024

Det har blitt opprettet en [egen rapport for periodisk evaluering i Tableau](#). Velg ditt studieprogram i boksen, og så vil data som hører til ditt studieprogram komme opp på dashbordet. Noen av dataene som etterspørres finnes også i fanene, så husk å bruke disse.

3 Generell oversikt over studiet

Navn, kvalifikasjon og oppstart	
Norsk navn på studiet	Master i service ledelse i internasjonal business
Engelsk navn på studiet	Master in Service Leadership in International Business
Kvalifikasjon (grad og tittel) som studiet fører fram til	Master in Service Leadership in International Business

Type studium (kryss av)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Campus-/stedbasert studium
<input type="checkbox"/>	Samlingsbasert studium
<input type="checkbox"/>	Desentralisert studium ved annet studiested (oppgi studiested)
<input type="checkbox"/>	Nettstudium
<input type="checkbox"/>	Nettstudium med fysiske samlinger
<input type="checkbox"/>	Erfaringsbasert
<input type="checkbox"/>	Fellesgrad

Studiet tilbys som (kryss av)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Heltidsstudium
<input type="checkbox"/>	Deltidsstudium

4 Komitéens vurderinger i henhold til akkrediteringskriteriene

Studiet skal vurderes i henhold til følgende akkrediteringskriterier gitt i NOKUTs tilsynsforordning (STF) og departementets studiekvalitetsforordning (SKF)¹:

Krav til studiet

4.1 Informasjon om studiet skal være korrekt, vise studiets innhold, oppbygging og progresjon samt muligheter for studentutveksling. STF §2-1 (2)

Med informasjon menes det som framgår av studieplanen og tilknyttet informasjon om studietilbudet.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Informasjonen om studiets oppbygging, studieplan, studiets progresjon, emneoversikt, og muligheten for utveksling er korrekt.

Mye av informasjonen kan med fordel struktureres og presenteres bedre. Presentasjonen av programmet bruker en del lenker til blant annet studieplan, og emnebeskrivelser. Dersom man ikke er observant på dette mister man mye informasjon.

Det sies at studieprogrammet er case-basert. Dette er ikke nødvendigvis korrekt for alle emner, og et slikt utsagn begrenser muligens pedagogisk levering og utvikling.

Komitéens anbefalinger:

Det gis god informasjon om studieprogrammet Master in Service Leadership in International Business på hjemmesiden <https://www.uis.no/en/studies/master-in-service-leadership-in-international-business>. Men det er klare forbedringsområder:

- 1) Oversikten på nettsiden kan si mer om studentenes opplevelse, erfaring, og læringsferd. Dette bør være oppdatert og inkludere internasjonale studenter
- 2) Oversikten refererer til ferdigheter og kompetanser uten å gi videre informasjon om disse (hvilke ferdigheter og kompetanser, og hvordan utvikles disse gjennom studieprogrammet?). Videre informeres det om læringsutbytter på studieprogramnivå.
- 3) Informasjonen kunne til fordel også inneholde lett leselige figurer/tabeller som gir oversikt over (1) læreferden (hvilke emner i hvilke semester); (2) hvilke ferdigheter og kompetanser utvikles i hvilke emne; (3) hvilke læringsutbytter leveres i hvilke emne(r); (4) oversikt over eksamensform. Web-siden om studieprogrammet baserer seg på en utstrakt bruk av lenker for mer informasjon om studieplan, og emnebeskrivelser.
- 4) Web-siden kunne også videre hjelpe mulige studenter i deres valg om den inneholdt noen korte vitnesbyrd fra (tidligere) studenter. Videre hadde det vært nyttig å ha innspill fra næringslivet av nyere dato om hva de mener om studieprogrammet og de som

¹ I denne delen er forskriftstekster markert med uthevet skrift og kommentarer med ordinær skrift (stort sett hentet fra merknadene til forskriftene og NOKUTs veiledning). Vurderingene og eventuelle anbefalinger skrives inn i tekstbokser.

uteksamineres (Korte vitnesbyrd med bilde). Dette kan bidra til å fremheve og styrke studieprogrammets relevans som en generisk master innen serviceledelse.

- 5) Hjemmesiden - som en informasjonskilde og salgskanal – kan gjøres mer attraktiv og innbydende. Den kan på en mer robust måte hjelpe mulige søkere med å svare på spørsmål så som: Hva handler denne masteren om? Hvordan er den annerledes fra andre studieprogrammer? Hva vil den kunne forberede meg for? Hva sier andre om dette studiet (næringsliv og studenter)? Hvorfor skal jeg søke på denne masteren?
- 6) Da det muligens er villedende og begrensende å si at studieprogrammet er case-basert, så anbefales det at denne beskrivelsen tas vekk eller endres.

4.2 Læringsutbyttet for studietilbudet skal beskrives i samsvar med Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring, og studietilbudet skal ha et dekkende navn. STF §2-2 (1)

Læringsutbytte skal være beskrevet som det en kandidat skal ha oppnådd ved fullført utdanning. Læringsutbyttet for studietilbud med profesjonskrav, for eksempel studietilbud med rammeplaner, må oppfylle både profesjonskrav og kravene i Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring (NKR).

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Læringsutbyttet for Master i Service Leadership in International Business inneholder informasjon om hva studentene vil oppnå av kunnskap, ferdigheter, og generell kompetanse, ved fullført grad. Læringsutbyttebeskrivelsene på programnivå dekker læringsutbyttebeskrivelsene for de ulike tema, og fagområdene på emnenivå, og har en generell utforming. Den generelle utformingen på læringsutbyttebeskrivelsen på programnivå skaper imidlertid visse utfordringer når man skal koordinere læringsutbyttebeskrivelser på programnivå med emnenivå. Dette er ikke like selvforklarende, og krever en del leting. Det stilles spørsmål ved om læringsutbyttebeskrivelsene er formulert for generelt, og om de burde vært formulert mer spesifikt, for å synliggjøre koblingen mellom læringsutbytte på programnivå og emnenivå på en bedre, og enklere måte.

Studieprogrammets navn er dekkende, og reflekteres i pensum, og faglig fokus i de respektive emnene.

Komitéens anbefalinger:

Læringsutbyttene identifiseres klart på <https://www.uis.no/en/studies/master-in-service-leadership-in-international-business#/>, men det er forbedringspotensial:

- 1) Det er noe uklart hvordan læringsutbytter på studieprogram-nivå leveres på emne nivå. En lett-leselig matrise/figur/tabell over hvilke læringsutbytter som utvikles og leveres i hvilke emne(r) kan inkluderes (for øyeblikket så må en inn på hver enkel emnebeskrivelse for å finne dette).

- 2) Læringsutbytter kan videre utvikles til ordlyd foreslått av Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverket (nivå 7, Master) chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kd/vedlegg/internasjonalt/nqr_higher_education.pdf
- 3) Studietilbudets navn er dekkende, men noe langt. Det er mye mulig grunnet viktige søkeord så som 'international' og 'business' hver for seg, og samlet. Men, det anbefales at studieprogrammet vurderer andre korte, og kanskje mer fengende navn så som f.eks. 'Master in Service Leadership; Master in International Service Leadership', eller 'Master in International Business Service Leadership'.

4.3 Studietilbudet skal være faglig oppdatert og ha tydelig relevans for videre studier og/eller arbeidsliv. STF §2-2 (2)

Kravet om at studietilbudet er faglig oppdatert, innebærer at det er oppdatert innenfor kunnskapsutviklingen i både akademia og profesjons-, arbeids- og/eller samfunnsliv. Relevans og oppdatert kunnskap innen profesjons-, arbeids- og/eller samfunnsliv sikres gjennom ordninger for samhandling med arbeids- og/eller samfunnsliv tilpasset studietilbudets innhold og nivå. Det forutsettes at institusjonen har vurdert rekrutteringsgrunnlaget ut fra forventet etterspørsel/behov og samlet kapasitet knyttet til samme eller lignende studietilbud ved egen institusjon og andres institusjoner.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Enkeltemner kan allikevel mer synlig bidra til studieprogrammet som helhet. Emner skal stå sterkt alene med en klar verdi, men må også veldig synlig bidra til helheten som studieprogram. Komiteen forstår at dette arbeidet er godt påbegynt.

Det er også tilfeller av innholdsmessig overlapp i noen emner, og flere caser oppleves som utdatert. Når det kommer til case så er fokuset på hotell og reiseliv, noe som mangler å gjenspeile service ledelse. Studenter føler at casene ofte ikke representerer det de vil studere.

Det oppleves også at bruken av ordet 'Fundamentals' i emnetittel foreslår Bachelor heller enn Master nivå. Tilbakemelding fra studenter:

"...there are 2 courses that somehow overlap to each other: Service Marketing and Fundamental of Service.

I've got some feedback about the course, my fellow students said that the content in Service Marketing class such as definition of service, culture and service profit chain, etc., is overlap to the some of the content of the other course.

There are also a feedback that we have a FUNDAMENTAL of service course while we are at the master level. It feels like this is a bachelor course and also overlap to other class which make us feel not learn enough."

Komitéens anbefalinger:

Studieprogrammets fagmiljø bes om å fortsette arbeidet med å knytte alle enkeltemner til studieprogrammet, og å unngå unødvendige overlapp i innhold. Det bes da spesielt om at det ses på emnene 'Services Marketing' (MHR107) og 'Fundamentals of Service' (MHR202) for å forhindre unødvendige overlapp. Det foreslås også at bruken av ordet 'fundamentals' i emne-tittel revurderes. Alle emner må klart og tydelig bidra og gi en verdi for studenter som har valgt studieprogrammet.

Videre bes det om at caser brukt oppdateres, og reflekterer studieprogrammets fokus på service ledelse, og ikke hotell og reiseliv.

4.4 Studietilbudets samlede arbeidsomfang skal være på 1500-1800 timer per år for heltidsstudenter. STF §2-2 (3)

Arbeidsomfang er en beregning av hvor mye tid den typiske student bruker for å fullføre ulike faglige aktiviteter som kreves for å nå læringsutbyttet. En slik beregning skal inkludere selvstudium, eksamensforberedelser og organiserte læringsaktiviteter. Hvilke læringsaktiviteter et studium inneholder vil variere, men noen eksempler kan være forelesninger, seminarundervisning, laboratoriearbeid, veiledning og praksis. Hvor mye selvstudium det legges opp til i et studietilbud, vil variere med studiets profil. Det skal sikres en balanse mellom selvstudium og organiserte læringsaktiviteter i studiet, som vil gjøre det mulig for studentene å oppnå læringsutbyttet på normert tid.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Basert på emnebeskrivelser og oversikt delt med komiteen tilfredsstilles kravet. Men, hvert emne kan med fordel kartlegges opp mot ECTS forventninger, og forventninger til arbeidsmengde kan med fordel deles med studentene fra starten av hvert emne. Det bør også være litt likhet for loven' når det kommer til arbeidsmengde og forventninger.

Komitéens anbefalinger:

For å sette en klar forventning både til den/de som leverer og de som studerer kan studieprogrammet mye tydeligere bruke informasjon fra European Credit Transfer System (ECTS) for å vise antall timer forventet brukt på hvert emne (dette inkluderer undervisning, selvføring osv). I henhold til ECTS sin egen guide <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/da7467e6-8450-11e5-b8b7-01aa75ed71a1> så forventes det at hver ECTS (1) krever 25-30 timer studier/læring. Det betyr at et 10 ECTS emne krever mellom 250-300 timer læring. I snitt kan en da si 280 timer per emne. Dette stipulerer en klar forventning til hvert emne. Her er ett eksempel på hvordan dette kan vises (for hvert emne; skrevet på engelsk da studieprogrammet leveres på engelsk):

Expectations: hours of work

This is a 10 ECTS course and the total expected workload is 280 hours broken down as follows (approximately):

- Lectures, guest lectures, presentations, student presentations: 50 hours
- Learning team work: 130 hours

- Independent study: 100 hours
Divided over 16 weeks = 17.5 hours per week

4.5 Studietilbudets innhold, oppbygging og infrastruktur skal være tilpasset læringsutbyttet for studietilbudet. STF §2-2 (4)

Læringsutbyttet for studiet oppnås gjennom emnene. Et emne er den minste studiepoenggivende enheten. Studiets innhold og oppbygging skal vise hvordan alle emnene i studiet, sammen med progresjonen fra semester til semester, fører frem til læringsutbyttet for studiet.

Studiet må ha tilstrekkelig tilgang på egnede lokaler, utstyr, bibliotek tjenester, administrative og tekniske tjenester, tilstrekkelige og egnede IKT-ressurser, nettstøtte, egnet læringsplattform etc. som understøtter studentens læring og læringsmiljø og den faglig ansattes undervisning og forskning og/eller kunstneriske utviklingsarbeid og faglige utviklingsarbeid.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Studieprogrammet har en logisk oppbygging med progresjon gjennom studiet. Første semester er viet til grunnleggende kunnskap og analytiske ferdigheter, andre semester er viet til dypere kunnskap innenfor tre sentrale elementer i serviceledelse: kundeledelse (marketing), ledelse av ansatte (HR) og ledelse av økonomi (cost and revenue management). I tredje semester kan studentene fordype seg ytterligere innenfor ulike relevante områder, og siste semester er viet arbeid med masteroppgave.

Det finnes ingen oversikt som viser hvilke emner som bidrar til oppnåelse av hvilke læringsutbytter. En gjennomlesing av alle emnenes innhold og læringsutbytter gir inntrykk av at det meste er godt dekket. For en stor del fokuserer kursene på ledelsesferdigheter innenfor ulike avdelinger i servicebedrifter (marketing, HR og økonomi), som er sentralt i læringsutbyttene for studiet. Ett område som ikke er like godt dekket i emnene er metoder for strategiutvikling og forretningsutvikling (kunnskapsmål "has thorough knowledge about methods applied in strategy development (...)).

Komitéens anbefalinger:

Komiteen anbefaler at det utvikles en lett-leselig matrise/figur/tabell over hvilke læringsutbytter som utvikles og leveres i hvilke emne(r).

For å dekke grunnleggende forståelse for strategi og forretningsutvikling anbefaler komiteen at det utvikles et eget kurs for dette som tilbys i første semester.

4.6 Undervisnings-, lærings- og vurderingsformer skal være tilpasset læringsutbyttet for studietilbudet. Det skal legges til rette for at studentene kan ta en aktiv rolle i læringsprosessen. STF §2-2 (5)

De ulike undervisnings- og læringsformene må være tilpasset studietilbudets innhold og oppbygging. Det forutsettes at undervisnings-, lærings- og vurderingsformer er tilpasset et digitalisert samfunn.

Undervisnings- og læringsformene skal være lagt opp slik at studentene oppnår det læringsutbyttet som er beskrevet for studiet. Vurderingsformene skal være egnet til å måle om studenten har oppnådd læringsutbyttet.

Hvordan fagmiljøet legger til rette for at studentene kan ta en aktiv rolle vil avhenge av studiets profil, og henger også sammen med å sikre og ivareta et godt læringsmiljø.

Komiteéns vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Emnebeskrivelsene viser variasjon i undervisnings- og vurderingsmetoder. Case-basert undervisning og involvering av studentenes bidrag gjennom diskusjoner og presentasjoner er vektlagt i de fleste fagene, og studentene får anledning til å lære gjennom arbeid i grupper med medstudenter. I tillegg gis det forelesninger. Vurderingsformer varierer mellom hjemmeeksamen individuelt og i grupper, mappe-eksamen samt muntlig eksamen. Til sammen viser emnebeskrivelser at undervisnings og vurderingsformer er varierte og godt tilpasset studietilbudets innhold og oppbygning.

Tilbakemeldinger fra studentene viser at det er noen forbedringspunkter når det gjelder undervisnings og læringsformer. Spesielt gjelder dette koordinering av arbeidskrav og innhold i emnene, i møte med studentene ble det gitt uttrykk for at det er mye overlapp mellom fag og at progresjonen fra bachelor og videre gjennom studiet kunne vært bedre. Resultater fra studiebarometeret (2023) viser at studentene på studiet skårer lavere enn gjennomsnittet på spørsmål som gjelder kontakt med og relasjoner til bransjer/næringsliv (gjesteforelesninger, samarbeidsprosjekter osv.). Gitt at studiets formål er å gi studentene kompetanse til å utvikle og lede servicebedrifter/organisasjoner synes relasjoner til praksis gjennom studiet å være et nyttig og viktig virkemiddel.

Komiteéns anbefalinger:

Det anbefales å utvikle en klar oversikt/matrise over både undervisnings/arbeidsformer og eksamensform som gjøres tilgjengelig for dagens og fremtidige studenter. I tillegg bør kursansvarlige i forkant av hvert semester koordinere arbeidskrav for å unngå at mesteparten av arbeidsbelastning konsentreres over noen få uker.

Videre anbefales en gjennomgang av undervisningsinnhold/tema for ulike kurs for å unngå overlapping, en slik gjennomgang kan også inkludere avstemming mot kompetansekrav fra Bachelor som kreves for opptak i studiet.

Komiteen anbefaler videre at NHS jobber systematisk for å sikre tett kontakt med næringsliv gjennom gjesteforelesninger og prosjekter.

4.7 Studietilbudet skal ha relevant kobling til forskning og/eller kunstnerisk utviklingsarbeid og faglig utviklingsarbeid. STF §2-2(6)

Fagmiljøet må kunne fremvise en tilstrekkelig relevant gjensidig kobling mellom FoU/KU- virksomheten og studietilbudet og hvordan studentene introduseres for FoU/KU i løpet av studiet.

Fagmiljøet kan sikre denne koblingen gjennom bruk av egne forskningsresultater, men også ved bruk av andre forskningsresultater i utdanningen.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

CVer viser til et aktivt forsknings- og publiseringsmiljø som informerer levering av enkeltemner og studieprogram som helhet.

Komitéens anbefalinger:

Ingen videre anbefalinger.

4.8 Studietilbudet skal ha ordninger for internasjonalisering som er tilpasset studietilbudets nivå, omfang og egenart. STF §2-2 (7)

Kravet innebærer at studietilbudet settes i en internasjonal kontekst og at studentene på denne måten eksponeres for et mangfold av perspektiver. Studenter på ulikt nivå i studiene vil erfare den internasjonale dimensjonen forskjellig, den vil også variere fra fagområde til fagområde. Ordninger for internasjonalisering kan omfatte en rekke ulike aktiviteter, slik som bruk av internasjonal litteratur, utenlandske studenter på utveksling, emner med tverrkulturelt og komparativt innhold, emner på andre språk enn norsk, bruk av utenlandske forelesere, eller studenters deltakelse på workshops i utlandet, etc.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Emner baseres på internasjonal litteratur og forskning; leveres av en stab med internasjonal erfaring; og leveres til en internasjonal gruppe studenter, inkludert Erasmus studenter på utveksling. Videre representerer studieprogram teamet, bestående av 9 fulltidsansatte ved UIS (7 professorer og 2 førsteamanuenser), 5 forskjellige land, samt mange års erfaring fra universiteter i andre land.

Komitéens anbefalinger:

Område for diskusjon innad i studieprogrammet: Hvilken rolle spiller internasjonale case i programmet som helhet? F.eks. kan et case brukes av flere emner for å belyse flere sider?

4.9 Studietilbud som fører fram til en grad, skal ha ordninger for internasjonal studentutveksling. Innholdet i utvekslingen skal være faglig relevant. STF §2-2 (8)

Bestemmelsen innebærer at institusjonen skal sikre at studenter ved alle studietilbud som fører fram til en grad, kan tilbys utvekslingsopphold gjennom oppdaterte og bindende avtaler. Innholdet i utvekslingen skal være faglig relevant. Tilbudet om utveksling skal normalt være på minimum tre måneder og dimensjoneres i forhold til studenttallet på studiet og universitetets mobilitetsmål. Avtalene skal være faglig relevante for studieprogrammet, være forankret i fagmiljøet og skal normalt inneholde forhåndsgodkjente emnepakker eller emnevalg ved aktuelle avtaleinstitusjoner. Ordningene skal være synlige og forutsigbare for studentene slik at de bedrer studentenes muligheter og motivasjon for å reise på utvekslingsopphold.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Det er pr. i dag avtaler om utveksling med 6 ulike utdanningsinstitusjoner. Dette er både globale avtaler, og avtaler innen Erasmus+ samarbeidet i Europa.

Institusjon	Antall plasser	Type avtale
Griffith University, Australia	Ubegrenset	Global
University of Otago, New Zealand	Ubegrenset	Global
University of Southern Denmark, Danmark	2	Erasmus+
Lund University, Sverige	2	Erasmus+
Catholic University of the Sacred Heart, Italia	12 (Avtale eies av Institutt for Medie- og Samfunnsfag)	Erasmus+
Bergische Universität Wuppertal, Tyskland	4	Erasmus+

I krav om akkreditering av studieprogram er det et krav om at 25% av studentene på studieprogrammet skal kunne reise på utveksling. Dette kravet tilfredsstilles.

Det virker allikevel som om dette er en mulighet som ikke tas av mange studenter på studieprogrammet. Av studenter som reiste på utveksling i perioden 2021 – 2023, var det 3 studenter i 2021, 1 i 2022, og 3 i 2023. Da studieprogrammet ble akkreditert i 2019 var de internasjonale avtalene for studentutveksling overtatt fra det gamle studieprogrammet; Master in International Hospitality Management. Et program som i større grad var rettet mot hotell, reiseliv og restaurant/event bransjen. Flere av avtalene var også felles med bachelorprogrammene i hotelledelse, og reiselivsledelse.

50% av opptaksplassene til programmet har internasjonalt opptak, og programmet rekrutterer studenter fra Europa, Asia, Sentral-Asia, Afrika, og USA. Disse studentene tar i praksis allerede utdanning i utlandet, noe som også kan forklare noe av den manglende interessen for utveksling.

I 2022/2023 ble det gjennomført en revisjon av avtaleporteføljen for utveksling på programmet, og flere avtaler ble bestemt ikke videreført som anbefalte destinasjoner. I tillegg ble det opprettet to nye avtaler med institusjoner i Europa innenfor Erasmus+ samarbeidet. Søkertallene for utveksling i 2024 viser at dette ble godt mottatt av studentene. Da søknadsfristen for å søke om utveksling for høsten 2024 gikk ut den 1.februar 2024, hadde 11 master studenter søkt om utveksling, og blitt nominert til å reise på utveksling. Av 28 master studenter på 1-studieår pr. våren 2024, utgjør dette 39%.

Komitéens anbefalinger:

Om mulig, kan et mindre antall samarbeidspartnere fokuseres på for videre utvikling både for utveksling av studenter og ansatte. Med utgangspunkt i søkertallene fra 2024, anbefales det å videreføre strategien med å tilpasse og spisse avtaleporteføljen for utveksling til studieprogrammets profil. Det anbefales videre at fagprofilen til de ulike samarbeidsinstitusjonene fremheves og tydeliggjøres på nettsidene om utveksling for å forenkle studentenes valg av destinasjon.

4.10 For studietilbud med praksis skal det foreligge praksisavtale mellom institusjon og praksissted. STF §2-2 (9)

Det skal finnes avtaler med praksisstedene som sikrer og regulerer den faglige gjennomføringen av praksis, og som muliggjør at praksis kan kvalitetssikres på samme linje som de delene av studiet som gjennomføres ved institusjonen.

Komitéens vurdering:

Ikke relevant for dette studieprogrammet

Komitéens anbefalinger:

Ikke relevant for dette studieprogrammet.

4.11 Mastergradsstudiet skal være definert og avgrenset og ha tilstrekkelig faglig bredde. SKF §3-2(1)

Avgrensingen av mastergradsstudiet skal komme tydelig frem gjennom en beskrivelse av fag, disipliner og kunnskapsområder studiet omfatter. Studiets profil og mulige spesialiseringer må beskrives slik at studiets bredde kommer tydelig frem.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Studieprogrammet er rettet mot privat, offentlig, og frivillig sektor med et klart fokus på service ledelse.

Komitéens anbefalinger:

Fokuset på service ledelse kan videre spisses/utvikles/kommuniseres innen de enkelte emner og i hovedoppgaver. Helheten kan videre forankres i hvert emne.

Krav til fagmiljøet

4.12 Mastergradsstudiet skal ha et bredt og stabilt fagmiljø som består av tilstrekkelig antall ansatte med høy faglig kompetanse innenfor utdanning, forskning eller kunstnerisk utviklingsarbeid og faglig utviklingsarbeid innenfor studietilbudet. Fagmiljøet skal dekke fag og emner som studietilbudet består av. De ansatte i fagmiljøet skal ha relevant kompetanse. SKF §3-2 (2)

Fagmiljøet tilknyttet studietilbudet omfatter personer som direkte og regelmessig gir bidrag til utviklingen, organiseringen og gjennomføringen av studietilbudet.

Fagmiljøet skal være bredt og satt sammen av ansatte med relevant kompetanse innenfor utdanning, forskning eller kunstnerisk utviklingsarbeid og faglig utviklingsarbeid i alle deler av studietilbudet. Det er ikke tilstrekkelig at kompetansen er relevant for studietilbudet. Fagmiljøet skal samlet sett ha høy kompetanse som er dekkende for fagområdet. Fagmiljøene skal blant annet bestå av personer med førstestillingskompetanse og toppkompetanse, herunder førstelektor, førsteamanuensis, dosent,

professor. Kravet innebærer en forsterkning og skjerping, samtidig som det åpner opp for en fleksibilitet i sammensetning av fagmiljøet.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Studieprogrammet, bestående av 9 emner, leveres av 9 heltidsansatte ved UiS, alle med PhD.

Komitéens anbefalinger:

Ingen videre anbefalinger.

4.13 Fagmiljøet tilknyttet studietilbudet skal ha relevant utdanningsfaglig kompetanse. STF §2-3 (2)

Utdanningsfaglig kompetanse omfatter UH-pedagogikk og didaktikk samt kompetanse til å utnytte digital teknologi for å fremme læring. UHR sine retningslinjer for pedagogisk basiskompetanse angir minimumskravene for vitenskapelig ansatte. I samsvar med retningslinjene legger UiS til grunn at det vil kreve 200 timer arbeid for å utvikle den ønskede basiskompetansen og dermed oppfylle kravet til utdanningsfaglig kompetanse.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Alle 9 akademikere tilsluttet studieprogrammet har formell pedagogisk kompetanse (minimum 200 timers arbeid for å utvikle den ønskede basiskompetansen). Av disse har også 5 eksterne praksiserfaring.

Komitéens anbefalinger:

Ingen videre anbefalinger.

4.14 Studietilbudet skal ha en tydelig faglig ledelse med et definert ansvar for kvalitetssikring og -utvikling av studiet. STF §2-3 (3)

Kravet alle institusjoner må oppfylle er at den faglige ledelsen skal bestå av ansatte i undervisnings- og forskerstilling og ha det formelle ansvaret for at studiet gjennomføres i henhold til studieplanen og at studieplanen utvikles. Den/de som har det faglige ansvaret må ha kompetanse til å drive kvalitetssikring og kvalitetsutvikling av studiet.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Studieprogrammet ledes av en fulltidsansatt professor ved instituttet. Denne lederen har proaktivt startet flere initiativer for å forsterke og samkjøre programmet.

Komitéens anbefalinger:

Da studieprogramleder snart går av med pensjon vil det være viktig at det legges til rette for en god overleveringsperiode hvor gammel og ny leder får jobbet sammen for å sikre en god overlevering.

4.15 Minst 50 prosent av årsverkene tilknyttet studietilbudet skal utgjøres av ansatte i hovedstilling ved institusjonen. Av disse skal det være ansatte med førstestillingskompetanse i de sentrale delene av studietilbudet. I tillegg gjelder følgende krav til fagmiljøets kompetansenivå:

For studietilbud på masternivå skal 50% av fagmiljøet tilknyttet studiet bestå av ansatte med førstestillingskompetanse, hvorav minst 10 prosent med professor- eller dosentkompetanse. STF §2-3 (4)

Fagmiljøet omfatter personene som direkte og regelmessig gir bidrag til utvikling, organisering og gjennomføring av studietilbudet. Ansatte i hovedstilling er ansatt i minst 50 prosent stilling ved UiS.

Det er altså bare fagmiljøet som er knyttet til studiet i form av årsverk, som vurderes under dette punktet. Stillinger fra og med 0,1 årsverk inngår i beregningen.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

100% av årsverkene tilknyttet studietilbudet utføres av ansatte ved instituttet.

Komitéens anbefalinger:

Ingen videre anbefalinger.

4.16 Fagmiljøet skal kunne vise til dokumenterte resultater på høyt nivå og resultater fra samarbeid med andre fagmiljøer nasjonalt og internasjonalt. Institusjonens vurderinger skal dokumenteres slik at NOKUT kan bruke dem i arbeidet sitt. SKF §3-2(3)

Fagmiljøet skal kunne vise til dokumenterte resultater på høyt nivå. Hva som regnes som et høyt nivå vurderes ut ifra hva som regnes for å være et høyt nivå i fagfeltet nasjonalt og internasjonalt. Det som skal dokumenteres er altså ikke kun de resultatene som fagmiljøet har med seg fra egen institusjon, men også resultater fra FoU/KU-samarbeid med andre fagmiljøer både nasjonalt og internasjonalt. Det kreves større forskningsaktivitet knyttet til et masterstudium enn til et bachelorstudium. NOKUT vil i sine tilsyn også kreve at virksomheten i fagmiljø som driver studier innen en doktorgradsplattform skal holde «høy internasjonal kvalitet» på alle studienivå.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

CVer og publiseringsdata viser internasjonalt samarbeid på høyt nivå. Dette arbeidet er dokumentert gjennom publisering av relevante akademiske artikler og bøker.

Komitéens anbefalinger:

Ingen videre anbefalinger.

4.17 Fagmiljøet tilknyttet studietilbud som fører fram til en grad, skal delta aktivt i nasjonale og internasjonale samarbeid og nettverk som er relevante for studietilbudet. STF §2-3 (6)

Samarbeid og nettverk skal være relevante for studiet og gi fagmiljøet erfaringer som kan brukes i studiet og som kan bidra til utdanningskvalitet. Det kan for eksempel være forskningssamarbeid, deltakelse på internasjonale konferanser, samarbeid om utdanningskvalitet o.l. Det er nettverkene som fagmiljøet deltar aktivt i, som vurderes. Det skal også vurderes hvordan samarbeidet bidrar til kvaliteten i miljøets FoU-virksomhet.

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

CVer viser tilknytning til nasjonale og internasjonale nettverk så som f.eks UNESCO Chair on Leadership, Innovation and Anticipation.

Komitéens anbefalinger:

Ingen videre anbefalinger.

4.18 For studietilbud med obligatorisk praksis skal fagmiljøet tilknyttet studietilbudet ha relevant og oppdatert kunnskap fra praksisfeltet. Institusjonen må sikre at praksisveilederne har relevant kompetanse og erfaring fra praksisfeltet. STF §2-3 (7)

Med «praksisveiledere» menes personer som legger til rette for og veileder studenten ved dennes praksisopphold.

Med «relevant kompetanse» i andre setning menes relevant faglig kunnskap og veiledningskompetanse.

I studietilbud som har praksis, forutsettes det at institusjonene og fagmiljøene selv sørger for systematisk kontakt med praksisfeltet, slik at utdanningene og fagmiljøenes egen praksiserfaring er oppdatert og i takt med utviklingen i praksisfeltet. Det er viktig for kvaliteten i studietilbudet at det jevnlig foregår en faglig interaksjon mellom kompetansepersoner i praksisfeltet og sentrale kompetansepersoner som har hovedstilling ved institusjonene. Fagmiljøet ved institusjonen må selv ha praksiskunnskap for å kunne samarbeide godt med praksisfeltet og integrere/bygge bro mellom teori og praksis i utdanningen.

Komitéens vurdering:

Ikke relevant for dette studieprogrammet.

Komitéens anbefalinger:

Ikke relevant for dette studieprogrammet.

5 Komitéens vurdering av studietilbudets resultater

5.1 Studietilbudet skal ha tilfredsstillende resultater:

På grunnlag student- og resultatdata (jf. komitéens mandat og malens punkt 2) bes komitéen gi en vurdering av

- om studieprogrammet har tilfredsstillende resultater i forhold til det som anses tilfredsstillende innen programmets fagområde

- utviklingen for programmets resultater over de tre siste årene

Komitéens vurdering:

Kravet tilfredsstilles.

Programmet er forholdsvis nytt, og hadde sitt første ordinære opptak i 2020 (eldre data henviser til tidligere studieprogram). Studenter fullfører med et karaktersnitt på 3.8 (C = 3; B = 4). I forhold til universitetets måltall (se nedenfor), leverer studieprogrammet på måltall 1 (antall søkere per plass); ligger marginalt under mål 2 (oppfylingsgrad); og noe under mål 3 (Alt i alt fornøyd; Studiebarometeret).

Studenters tilfredshet gikk først opp med 0.6 fra 2021 (2.6) til 2021 (3.2; 0.6 under landsgjennomsnittet, og 0.4 under UiS gjennomsnittet), før det så gikk ned igjen i 2023 (2.6). Dette er 0.6 ned fra 2022, 1.4 under landsgjennomsnittet, og 1.1 under UiS gjennomsnittet.

Gjennomgang av data og samtaler med studieprogramleder tyder på at denne nedgangen er nært knyttet til studenters erfaring med ett emne, og at denne utviklingen allerede adresseres (*Service Innovation and International Entrepreneurship, MHR106). Videre viser rapport fra studieprogramleder tydelig at utfordringer tas tak i. Den generelle utviklingen ses derfor på som positiv. Mye takket være en proaktiv studieprogramleder.

UiS måltall & studieprogrammets levering på disse:

- 1) Mål Antall kvalifiserte 1. prioritet søkere per studieklasse 2. Levering på mål: studieprogram i 2023: 2,8; *Positiv utvikling fra 2,3 i 2022.*
- 2) Mål Oppfylingsgrad: 110% . Levering på mål: studieprogram i 2023: 103%; *Negativ utvikling fra 120% 2022, mye mulig grunnet ny ordning at internasjonale, ikke EU/EØS studenter må nå betale.*
- 3) Mål Alt i alt fornøyd med studieprogrammet (Studiebarometeret): 4. Levering på mål: studieprogram i 2022: 2,6; *Negativ utvikling fra 3,2 i 2021.*

Sammenlignet med andre studieprogrammer/forventninger:

- A) **Produserte studiepoeng per student** – her står studieprogrammet med 42,39 (2023), ned fra 52, 59 (2020) og 45,52 (2022) (*Negativ utvikling*)
- B) **Andel gjennomført på normert tid** - her står studieprogrammet med 55,6 (2020) (*Nytt program*)
- C) **Frafall** - her studieprogrammet med 17,95 (2021), ned fra 27,78% (2020) (*Positiv utvikling*)
- D) **Strykprosent** - her står studieprogrammet med 5,1 (2023), opp fra 3,3% (2020, men ned fra 6,9% (2022) (*Positiv utvikling*)
- E) **Karaktersnitt** - her står vi med 3,8 (2023), opp fra 3,3 (2020) og 3,4 (2022) (*Positiv utvikling*)

*Når det kommer til studentenes tilfredshet på emne-nivå, så stikker et emne seg ut. Det er også foreslått at dette har en direkte konsekvens for Studiebarometeret. Mens emnene mottar en 'alt i alt fornøyd' score mellom 3,35 og 5 - med et gjennomsnitt på 4,13 – ligger et emne med en score på 2,75 (Service Innovation and International Entrepreneurship, MHR106). Emnet ble fjernet fra studieprogrammet i 2023, og hadde siste ordinære undervisning og eksamen våren 2023.

Komitéens anbefalinger:

Studieprogrammets fagmiljø må fortsette det målrettede arbeidet med å levere på måltall. Dette kan legges til rette for med videre fokus på studieprogrammets hensikt, og hvordan denne leveres på. Et viktig ledd her vil være å fortsette arbeidet med å samkjøre enkeltemner og passe på at de alle bidrar til helheten. Det er også viktig at utfordringer identifiseres og adresseres tidlig da for eksempel negativ student opplevelse på bare et enkelt emne kan ha store konsekvenser for tilfredsstillheten på hele studieprogrammet. Dette kan igjen ha en innvirkning på videre omdømme og rekruttering.

6 Komitéens samlede vurdering

Komitéens samlede vurdering:

Kravene for periodisk evaluering møtes, og studiets akkreditering anbefales videreført.

Dette relativt nye studieprogrammet fremstår som robust med et klart fokus, hensikt, og godt videre potensial. Selv om ikke alle UiS måltall leveres på fullt (det er vel for øyeblikket svært få om noen UiS studieprogrammer som gjør det), registreres det at studieprogramleder jobber aktivt med å videre koordinere aktiviteter for at alle emner bidrar til helheten slik at programmet i fremtiden kan levere på sitt fulle potensial.

Som komité håper vi å bidra konstruktivt til den videre utviklingen av studieprogrammet, og ber derfor om at anbefalinger presentert gjennom denne rapporten aktivt diskuteres og følges opp av studieprogramkomiteen.

I tillegg til anbefalinger allerede kommunisert i rapporten er det i korte trekk spesielt tre områder studenter gjerne vil se forbedret:

- 1) Studieprogrammet bør fjerne unødvendig faglig overlapp i emner;
- 2) Casene brukt bør være oppdaterte og relevante til service ledelse, og ikke fokusere på 'Hospitality & tourism' da studentene ikke velger studieprogrammet for å fokusere på disse spesifikke industriene
- 3) Mer fokus på studentenes fremtid: hva kan utdannelsen brukes til. Fagdagen/karrierdagen føles ikke relevant for studieprogrammet da fokuset er på deltidsarbeid i hotell og reiseliv, ikke på 'graduate jobs' i den videre private, offentlige, og frivillige sektoren.

7 Dekanens vurdering, tilråding og tiltaksplan

Her gir dekanen sin vurdering og tilråding før rapporten sendes utdanningsdirektøren for videre behandling. Oppgi også utvalgsbehandling

Dersom alle akkrediteringskriterier anses oppfylt:

- Studiets akkreditering anbefales videreført.

Dersom ikke alle vurderte kriterier anses oppfylt, men nødvendige omstillinger for å oppfylle kravene kan gjøres innen rimelig tid:

- Studiets akkreditering anbefales videreført med en tiltaksplan for å oppfylle kriteriene

Dersom ikke alle vurderte kriterier anses oppfylt og nødvendig omstilling for å oppfylle kravene ikke kan gjøres innen rimelig tid:

- Anbefaling om midlertidig utsatt opptak mens nødvendig utviklingsarbeid gjøres for at studiet skal oppfylle kravene, eller
- Tilråding og plan for utfasing og nedlegging

Rapporten er behandlet i følgende utvalg ved fakultetet:
Fakultetsstyret ved Det samfunnsvitenskapelige fakultet, 17.09.24

Vedtak:

Fakultetsstyret anbefaler fornyet akkreditering av følgende studieprogram basert på gjennomført periodisk evaluering i 2024: *Bachelor i psykologi, Master i dokumentarproduksjon, Master in Energy, Environment and Society og Master in Service Leadership in International Business.*

Dekanens vurdering og tilråding:

Sakkyndig komite for masterprogrammet i Service Leadership in International Business bestod av Professor Rune Todnem By, Leder, UiS; Professor Marit Engeset, Ekstern fagfelle, Universitetet i Sørøst-Norge; Hanne Norman Berentzen, ekstern arbeidslivsrepresentant; Bao Quynh Truong, Studentrepresentant; Rådgiver Oddvar Norland, administrativ representant. Komiteen konkluderer i sin rapport at alle forskriftens krav er oppfylt og at akkreditering av masterprogrammet bør videreføres.

Komiteen har gjort en gjennomgående god jobb i vurderingen av studieprogrammet og kommer med mange gode anbefalinger til hvordan programmet kan bli bedre og mer attraktivt for studentene og arbeidslivet. Oppsummert mener komiteen at studieprogrammet fremstår som robust med et klart fokus, hensikt, og godt videre potensial. Selv om ikke alle UiS måltall leveres på fullt registreres det at studieprogramleder jobber aktivt med å videre koordinere aktiviteter for at alle emner bidrar til helheten slik at programmet i fremtiden kan levere på sitt fulle potensial. Komiteen bemerker at studieprogrammet, til tross for at det markedsføres som casebasert, ikke nødvendigvis er det og anbefaler en revidering av programbeskrivelsen for å sikre korrekt markedsføring av det pedagogiske opplegget i programmet. Videre anbefales det en revidering av noen av emnene for å sikre læringsutbytte på programmet, samt redusere overlapp mellom emnene. Tilsvaret fra studieprogramleder og instituttleder dekker de punktene som komiteen kommer med og skal etter planen følge opp anbefalingene i årets program- og emnerevisjon (vedlegg).

Dekan anbefaler en videre akkreditering av studieprogrammet.

Prioriterte tiltak for videre utvikling:

- Revidere emner og læringsutbytter i tråd med anbefalingene fra komiteen i årets epN
- Vurdere en matrise for å synliggjøre progresjon i studieprogrammet
- Styrke studieprogrammets arbeidslivsrelevans og studentenes kjennskap til muligheter etter endt studium
- Øvrige anbefalinger anbefales det å diskutere med fagmiljøet ved instituttet

UiS, 27.09.24

Kolbjørn Kallesten Brønnick
Dekan

Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Dokumentet er godkjent i Public 360 av dekanen selv²

² Det ønskes ikke signerte og skannede dokumenter

Kommentarer til evalueringskomiteens vurdering av studiet

I dette skrevet kommenterer studieprogramleder, i samråd med instituttleder, kontorsjef og fagmiljøet, evalueringskomiteens vurderinger av de ulike punktene i rapporten.

Evalueringskomiteen samlede vurdering er at studiet tilfredstiller akkrediteringskriterier i samsvar med bestemmelsene i Lov om universiteter og høyskoler, Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning (studiekvalitetsforskriften) og Forskrift om tilsyn med kvaliteten i høyere utdanning (studietilsynsforskriften).

Den sakkyndige komiteen for tilsynet i 2024 har bestått av:

Professor Marit Gunda G. Engeset, Universitetet i Sørøst Norge

Professor Rune Todnem By, Norsk hotellhøgskole (leder av komiteen)

Gründer Hanne Berentzen, Ostehuset

Student Bao Quynh Truong

Rådgiver Oddvar Norland, Norsk hotellhøgskole

Punktvis følger anbefalingene og tilsvar fra instituttet på komiteens anbefalinger:

4.1 Informasjon om studiet skal være korrekt, vise studiets innhold, oppbygging og progresjon samt muligheter for studentutveksling. STF §2-1 (2)

Komiteens anbefalinger: Det gis god informasjon om studieprogrammet Master in Service Leadership in International Business på hjemmesiden <https://www.uis.no/en/studies/master-in-service-leadership-in-international-business>. Men det er klare forbedringsområder:

1. Oversikten på nettsiden kan si mer om studentenes opplevelse, erfaring, og læringsferd. Dette bør være oppdatert og inkludere internasjonale studenter
2. Oversikten refererer til ferdigheter og kompetanser uten å gi videre informasjon om disse (hvilke ferdigheter og kompetanser, og hvordan utvikles disse gjennom studieprogrammet?). Videre informeres det om læringsutbytter på studieprogramnivå.
3. Informasjonen kunne til fordel også inneholde lett leselige figurer/tabeller som gir oversikt over (1) læreferden (hvilke emner i hvilke semester); (2) hvilke ferdigheter og kompetanser utvikles i hvilke emne; (3) hvilke læringsutbytter leveres i hvilke emne(r); (4) oversikt over eksamensform. Web-siden om studieprogrammet baserer seg på en utstrakt bruk av lenker for mer informasjon om studieplan, og emnebeskrivelser.
4. Web-siden kunne også videre hjelpe mulige studenter i deres valg om den inneholdt noen korte vitnesbyrd fra (tidligere) studenter. Videre hadde det vært nyttig å ha innspill fra næringslivet av nyere dato om hva de mener om studieprogrammet og de som uteksamineres (Korte vitnesbyrd med bilde). Dette kan bidra til å fremme og styrke studieprogrammets relevans som en generisk master innen serviceledelse.
5. Hjemmesiden - som en informasjonskilde og salgskanal – kan gjøres mer attraktiv og innbydende. Den kan på en mer robust måte hjelpe mulige søkere med å svare på spørsmål så som: Hva handler denne masteren om? Hvordan er den annerledes fra andre studieprogrammer? Hva vil den kunne forberede meg for? Hva sier andre om dette studiet (næringsliv og studenter)? Hvorfor skal jeg søke på denne masteren?

Da det muligens er villedende og begrensende å si at studieprogrammet er case-basert, så anbefales det at denne beskrivelsen tas vekk eller endres.

Tilsvar fra instituttet:

- Takk for kommentarer. Vi ser at det er forbedringspotensiale i hvordan studieprogrammet framstilles på UiS sine hjemmesider og vil ta med oss disse konstruktive forslagene til videre arbeid sammen med kommunikasjonsrådgiver, samt videre arbeid i årets program- og emnerevisjon.

- Pkt 1 og 2: Programbeskrivelsen på nettet vil gjennomgås og justeres i årets EpN. Vi vil rådføre oss med kommunikasjonsrådgiver i bruk av subjektive studentopplevelser i markedsføring av programmet.
- Pkt 3: Dette blir gjort i «*Program handbook*» for masteren som distribueres til alle nyankomne masterstudenter gjennom vårt 2-dagers oppstartseminar. Vi vil ta en vurdering på om dette også bør framstilles på hjemmesiden for potensielle studenter.
- Utforming av websider og bruk av lenker ligger utenfor programansvarligs handlingsrom, men gode forslag vil bli tatt opp av instituttleder i dialog med fakultetet.
- Pkt 4 og 5: Takk for gode forslag. Vi vil ta dem med oss i videre forbedringsarbeid.
- At programmet er casebasert er etter vårt syn dekkende idet vi fra høsten 2024 har ca. 45 ulike arbeidslivsrelaterte cases fordelt på 5 av de 10 emnene. Caseomfang og bruk tas opp på høstens oppstartseminar med studentene, og muligens også beskrives nærmere på hjemmesiden.

4.2 Læringsutbyttet for studietilbudet skal beskrives i samsvar med Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for livslang læring, og studietilbudet skal ha et dekkende navn. STF §2-2 (1)

Komiteéns anbefalinger: Læringsutbyttene identifiseres klart på

<https://www.uis.no/en/studies/master-in-service-leadership-in-international-business#/>, men det er forbedringspotensial:

1. Det er noe uklart hvordan læringsutbytter på studieprogram-nivå leveres på emne nivå. En lett-leselig matrise/figur/tabell over hvilke læringsutbytter som utvikles og leveres i hvilke emne(r) kan inkluderes (for øyeblikket så må en inn på hver enkel emnebeskrivelse for å finne dette).
2. Læringsutbytter kan videre utvikles til ordlyd foreslått av Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverket (nivå 7, Master) [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.regjeringen.no/globalasset/upload/kd/vedlegg/internasjonalt/nqr_higher_education.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.regjeringen.no/globalasset/upload/kd/vedlegg/internasjonalt/nqr_higher_education.pdf)

Studietilbudets navn er dekkende, men noe langt. Det er mye mulig grunnet viktige søkeord så som 'international' og 'business' hver for seg, og samlet. Men, det anbefales at studieprogrammet vurderer andre korte, og kanskje mer fengende navn så som f.eks. 'Master in Service Leadership', 'Master in International Service Leadership', eller 'Master in International Business Service Leadership'.

Tilsvaret fra instituttet:

- Hver emneansvarlig får ansvar til å oppdatere emnebeskrivelsen i tråd med en revidert programbeskrivelse i årets emnerevisjon. Basert på komiteéns anbefalinger vil programansvarlige utarbeide en henstilling til emneansvarlige om gjennomføring av tiltak.
- Vi er enige i at navnet er langt, men samtidig beskrivende. Utfra informasjon fra Google Ads i søknadsrunde i 2023, inneholdt de fleste søk fra utlandet «international business». Vi tror derfor ikke at et kortere navn vil være mer hensiktsmessig.

4.3 Studietilbudet skal være faglig oppdatert og ha tydelig relevans for videre studier og/eller arbeidsliv. STF §2-2 (2)

Komiteéns anbefalinger: Studieprogrammets fagmiljø bes om å fortsette arbeidet med å knytte alle enkeltemner til studieprogrammet, og å unngå unødvendige overlapp i innhold. Det bes da spesielt om at det ses på emnene 'Services Marketing' (MHR107) og 'Fundamentals of Service' (MHR202) for å forhindre unødvendige overlapp. Det foreslås også at bruken av ordet 'fundamentals' i emne-tittel

revurderes. Alle emner må klart og tydelig bidra og gi en verdi for studenter som har valgt studieprogrammet. Videre bes det om at caser brukt oppdateres, og reflekterer studieprogrammets fokus på service ledelse, og ikke hotell og reiseliv.

Tilsvar fra instituttet:

- Vi arbeider kontinuerlig for å hindre overlapp mellom emner. Spesielt disse to som nevnes har blitt diskutert med begge emneansvarlige for å unngå dette. Utfordringer med MHR202 knyttet til innhold og gjennomføring i 2023 har ført til at programansvarlige har utarbeidet konkrete forbedringspunkter som er tatt opp med emneansvarlig, som igjen følges opp av instituttleder/personalansvarlig.
- Dette er et punkt vi ble klar over i 2023 og caser er allerede oppdatert for høsten 2024 med god fordeling mellom bransje og landkontekst.
- Vi vil ta med forslaget inn i en totalvurdering.

4.4 Studietilbudets samlede arbeidsomfang skal være på 1500-1800 timer per år for heltidsstudenter. STF §2-2 (3)

Komiteéns anbefalinger: For å sette en klar forventning både til den/de som leverer og de som studerer kan studieprogrammet mye tydeligere bruke informasjon fra European Credit Transfer System (ECTS) for å vise antall timer forventet brukt på hvert emne (dette inkluderer undervisning, selv læring osv). I henhold til ECTS sin egen guide <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/da7467e6-8450-11e5-b8b7-01aa75ed71a1> så forventes det at hver ECTS (1) krever 25-30 timer studier/læring. Det betyr at et 10 ECTS emne krever mellom 250-300 timer læring. I snitt kan en da si 280 timer per emne. Dette stipulerer en klar forventning til hvert emne. Her er ett eksempel på hvordan dette kan vises (for hvert emne; skrevet på engelsk da studieprogrammet leveres på engelsk):

Expectations: hours of work

This is a 10 ECTS course and the total expected workload is 280 hours broken down as follows (approximately):

- Lectures, guest lectures, presentations, student presentations: 50 hours
- Learning team work: 130 hours
- Independent study: 100 hours

Divided over 16 weeks = 17.5 hours per week

Tilsvar fra instituttet:

- Dette poenget kan løses ved at emneansvarlige får revidert programbeskrivelse og utarbeider justeringer på respektive emner i tråd med dette. Ordinære frister for emnejusteringer på EpN sept/okt. Basert på komiteéns anbefalinger utformer programansvarlig en henstilling til emne ansvarlige om gjennomføring.
- Vi er kjent med av noen av emnene har hatt mindre kontakttid enn spesifisert i emnebeskrivelsen. Det er et godt råd å legge dette inn som standard.

4.5 Studietilbudets innhold, oppbygging og infrastruktur skal være tilpasset læringsutbyttet for studietilbudet. STF §2-2 (4)

Komiteéns anbefalinger: Komiteen anbefaler at det utvikles en lett-leselig matrise/figur/tabell over hvilke læringsutbytter som utvikles og leveres i hvilke emne(r).

For å dekke grunnleggende forståelse for strategi og forretningsutvikling anbefaler komiteen at det utvikles et eget kurs for dette som tilbys i første semester.

Tilsvar fra instituttet:

- Matrise settes opp og legges inn i «program handbook for 2025/26» basert på justeringene som gjøres på emnenivå via EpN høsten 2024. Vi vil også ta opp med kommunikasjonsavdelingen om dette kan gjøres tilgjengelig for potensielle studenter på hjemmesiden.
- Forslaget om et nytt emne innen «strategi og forretningsutvikling» vil være ideelt og styrke profilen vesentlig i tråd med intensjonen i masteren. Vi tar med oss dette forslaget inn i videre kvalitetsarbeid for å vurdere om dette skal være en del av «Strategic leadership (..and philosophy)» på første semester, eller om det er andre emner som bør endres.
- For å styrke arbeidslivrelevans bør hvert enkelt emne tilby et sett med konkrete analyser basert på realistiske forretningscase som setter studentene i stand til å løse reelle utfordringer i servicebedrifter. Hvert emne må altså tilby studentene gode, relevante faglige analyser i tillegg til teoretisk kompetanse. Disse forventningene skal tas med til kollegiet.
- Innføring av nytt emne «Strategy and business development» forutsetter at faglærer har grunnleggende forretningsforståelse og faglig innsikt. Dette må vurderes i forkant av neste rekruttering, og kan eventuelt rekrutteres inn som en deltidsstilling. Behovet må tas med inn i en grundigere, mer langsiktig og mer transparent ressurs-/bemanningsplanlegging.

4.6 Undervisnings-, lærings- og vurderingsformer skal være tilpasset læringsutbyttet for studietilbudet. Det skal legges til rette for at studentene kan ta en aktiv rolle i læringsprosessen. STF §2-2 (5)

Komiteéns anbefalinger: Det anbefales å utvikle en klar oversikt/matrise over både undervisnings/arbeidsformer og eksamensform som gjøres tilgjengelig for dagens og fremtidige studenter. I tillegg bør kursansvarlige i forkant av hvert semester koordinere arbeidskrav for å unngå at mesteparten av arbeidsbelastning konsentreres over noen få uker.

Videre anbefales en gjennomgang av undervisningsinnhold/tema for ulike kurs for å unngå overlapping, en slik gjennomgang kan også inkludere avstemming mot kompetansekrav fra Bachelor som kreves for opptak i studiet.

Komiteen anbefaler videre at NHS jobber systematisk for å sikre tett kontakt med næringsliv gjennom gjesteforelesninger og prosjekter.

Tilsvar fra instituttet:

- Undervisnings/arbeidsformer og eksamensform er allerede inne i alle emnebeskrivelser, men kan klargjøres ytterligere. Programansvarlig formidler dette til emneansvarlige som en forventning.
- Sikre tett kontakt med næringsliv er viktig, men avhengig av to forhold. Det ene er at studentene må komme på forelesningene når vi har gjesteforelesere til stede. Vi vil i enda større grad kommunisere viktigheten av å møte gjesteforelesere til nye kull.
- Vi ser også på muligheten for å styrke kontakt med næringsliv gjennom prosjekter. Dette er noe som kan løses innenfor rammene internship, enten knyttet til enkeltemner eller masteroppgaven. Dette vil utredes nærmere.
- Basert på komiteéns anbefalinger utformer programansvarlig en henstilling til emneansvarlige koordinering av arbeidsbelastning gjennom semesteret.

4.8 Studietilbudet skal ha ordninger for internasjonalisering som er tilpasset studietilbudets nivå, omfang og egenart. STF §2-2 (7)

Komiteéns anbefalinger: Område for diskusjon innad i studieprogrammet: Hvilken rolle spiller internasjonale case i programmet som helhet? F.eks. kan et case brukes av flere emner for å belyse flere sider?

Tilsvar fra instituttet:

- Denne oppgaven må baseres på den enkelte faglærers interesse for casedeling på tvers av emnene. Basert på komiteens anbefalinger utformer programansvarlig en henstilling til emneansvarlige om vurdering og gjennomføring.

4.9 Studietilbud som fører fram til en grad, skal ha ordninger for internasjonal studentutveksling. Innholdet i utvekslingen skal være faglig relevant. STF §2-2 (8)

Komiteens anbefalinger: Om mulig, kan et mindre antall samarbeidspartnere fokuseres på for videre utvikling både for utveksling av studenter og ansatte. Med utgangspunkt i søkertallene fra 2024, anbefales det å videreføre strategien med å tilpasse og spisse avtaleporteføljen for utveksling til studieprogrammets profil. Det anbefales videre at fagprofilen til de ulike samarbeidsinstitusjonene fremheves og tydeliggjøres på nettsidene om utveksling for å forenkle studentenes valg av destinasjon.

Tilsvar fra instituttet:

- Nåværende samarbeidsportefølje er oppdatert f.o.m. dette studieåret. To er tatt ut og tre nye er etablert ut ifra en vurdering av relevans for programmet. Foredling av samarbeidsrelasjonene fortsetter.

4.11 Mastergradsstudiet skal være definert og avgrenset og ha tilstrekkelig faglig bredde. SKF §3-2(1)

Komiteens anbefalinger: Fokuset på service ledelse kan videre spisses/utvikles/kommuniseres innen de enkelte emner og i hovedoppgaver. Helheten kan videre forankres i hvert emne.

Tilsvar fra instituttet:

- Instituttet takker for tilbakemeldingen. Studiet er i jevnlig forbedring og anbefalingen tas med i det videre forbedringsarbeidet. Det er helheten og programmets intensjon som styrer hvilke emner som skal bygge programmet, og hvilke hovedproblemstillinger et emne skal dekke.

4.14 Studietilbudet skal ha en tydelig faglig ledelse med et definert ansvar for kvalitetssikring og -utvikling av studiet. STF §2-3 (3)

Komiteens anbefalinger: Da studieprogramleder snart går av med pensjon vil det være viktig at det legges til rette for en god overleveringsperiode hvor gammel og ny leder får jobbet sammen for å sikre en god overlevering.

Tilsvar fra instituttet:

- Dette er instituttleder klar over. Nåværende programansvarlig har relevante filer og dokumentasjon tilgjengelig slik at god overlevering skal muliggjøres.

5.1 Studietilbudet skal ha tilfredsstillende resultater

Komiteens anbefalinger: Studieprogrammets fagmiljø må fortsette det målrettede arbeidet med å levere på måltall. Dette kan legges til rette for med videre fokus på studieprogrammets hensikt, og hvordan denne leveres på. Et viktig ledd her vil være å fortsette arbeidet med å samkjøre enkeltemner og passe på at de alle bidrar til helheten. Det er også viktig at utfordringer identifiseres og adresseres tidlig da for eksempel negativ student opplevelse på bare et enkelt emne kan ha store konsekvenser for tilfredsstillheten på hele studieprogrammet. Dette kan igjen ha en innvirkning på videre omdømme og rekruttering.

Tilsvar fra instituttet:

- Vi har i studieåret 23/24 hatt problemer med to enkeltemner med spredningseffekt inn mot studiebarometeret. Konkrete endringsbehov er formidlet til faglærer, og følges nå opp

administrativt fra instituttleder/personalansvarlig. Det er utfordrende å erstatte/omfordele fagressurser innen de rammene vi har, men dette er noe det jobbes kontinuerlig med.

6 Komitéens samlede vurdering

Kravene for periodisk evaluering møtes, og studiets akkreditering anbefales videreført.

Dette relativt nye studieprogrammet fremstår som robust med et klart fokus, hensikt, og godt videre potensial. Selv om ikke alle UiS måltall leveres på fullt (det er vel for øyeblikket svært få om noen UiS studieprogrammer som gjør det), registreres det at studieprogramleder jobber aktivt med å videre koordinere aktiviteter for at alle emner bidrar til helheten slik at programmet i fremtiden kan levere på sitt fulle potensial.

Som komité håper vi å bidra konstruktivt til den videre utviklingen av studieprogrammet, og ber derfor om at anbefalinger presentert gjennom denne rapporten aktivt diskuteres og følges opp av studieprogramkomiteen.

I tillegg til anbefalinger allerede kommunisert i rapporten er det i korte trekk spesielt tre områder studenter gjerne vil se forbedret:

1. Studieprogrammet bør fjerne unødvendig faglig overlapp i emner;
2. Casene brukt bør være oppdaterte og relevante til service ledelse, og ikke fokusere på 'Hospitality & tourism' da studentene ikke velger studieprogrammet for å fokusere på disse spesifikke industriene

Mer fokus på studentenes fremtid: hva kan utdannelsen brukes til. Fagdagen/karrieredagen føles ikke relevant for studieprogrammet da fokuset er på deltidsarbeid i hotell og reiseliv, ikke på 'graduate jobs' i den videre private, offentlige, og frivillige sektoren.

Tilsvar fra instituttet:

- Nylig vedtatt navneendring fra *Norsk hotellhøgskole* til et mer dekkende *NHS - Institutt for ledelse og tjenesteutvikling* er steg i riktig retning. Endringen inkluderer bedre masterprogrammet i helheten.
- Instituttleder er i dialog med NHS jobbsenter og NHSU som er instituttets linjeforeninger. Vi har videreformidlet behovet for at karrieredag og andre aktiviteter gjøres relevant for alle studenter ved instituttet. Alternativt må karrieredagen være eksplisitt for instituttets bachelorprogram. Uavhengig av karrieredag vil vi jobbe mer med å synliggjøre hva utdanningen kan benyttes til.
- Det gjennomføres et møte i høst hvor erfaringer fra endringene ifm masteroppgaveprosessen og tilbakemeldingen på re-akkreditering presenteres og drøftes.

Saksbehandler: kontorsjef Tone Olsen