

KURSRAPPORT - Samlad dokumentation av kursutvärdering

Kursrapporten är en samlad dokumentation av kursutvärderingen. I kursutvärderingen beaktas studenternas kursvärderingar, studieadministrationens synpunkter, lärarnas synpunkter samt kursens utfall, det vill säga studenternas faktiska resultat, kursens genomförande samt förutsättningar för kursens genomförande som undervisnings- och handledningstid, lokaler och stödfunktioner. Kursrapporten innehåller också analys och utvecklings-/åtgärdsplan för kursen.

Kursrapporten utgör underlag för återkoppling till studenter och för uppföljning vid kvalitetsdialoger både i det utbildningsnära och i det universitetsgemensamma kvalitetsarbetet.

Bakgrundsinformation (Fylls i av studieadministratör)

Kursens LADOK-kod: OL302F	Omfattning (hp): 7,5
Kursens namn: Professionella möten - Kundrelationen	
Kursansvarig lärare: Maria Appelqvist	
Termin som kursen har genomförts: Vt23	Antal registrerade studenter: 76
Ange om kursen är fristående kurs, programkurs eller uppdragsutbildning. Om kursen har genomförts inom ett program ange programnamnet. TGFFM21h	

Studieadministrationens perspektiv (Fylls i av studieadministratör)

Studieadministrationens synpunkter:
--

Kursvärderingsformer och återkoppling

(Fylls i av kursansvarig lärare)

Formativ kursvärdering: (Beskriv form för kursvärderingen och när den genomförts)	Antal som deltagit i kursvärderingen: 9 svar via Sunets survey
Summativ kursvärdering: (Beskriv form för kursvärderingen och när den genomförts)	Antal som deltagit i kursvärderingen: 70 deltagare vid avslutande muntlig utvärdering i samband vid obligatorisk examinering
Återkoppling till studenter: (Beskriv hur och när återkoppling genomförs till aktuell studentgrupp) Kursvärdering laddas upp på Canvas.	

Studentperspektiv (Fylls i av kursansvarig lärare)

Sammanfattning av studenternas kursvärderingar: (De fem obligatoriska frågorna ska belysas. Sammanställning från enkätverktyg kan bifogas om så önskas)

I vilken utsträckning anser du dig ha uppnått kursens lärandemål?

I vilken utsträckning anser du dig ha uppnått kursens lärandemål?	Antal svar
1. I mycket liten utsträckning	0 (0,0%)
2.	2 (22,2%)
3.	3 (33,3%)
4.	2 (22,2%)
5.	2 (22,2%)
6. I mycket stor utsträckning	0 (0,0%)

Summa

I vilken utsträckning anser du att kursens arbetsformer/ läraaktiviteter har varit ett stöd i ditt lärande för att kunna uppnå lärandemålen?

I vilken utsträckning anser du att kursens arbetsformer/ läraaktiviteter har varit ett stöd i ditt lärande för att kunna uppnå lärandemålen?	Antal svar
1. I mycket liten utsträckning	1 (11,1%)
2.	4 (44,4%)
3.	1 (11,1%)
4.	2 (22,2%)
5.	1 (11,1%)
6. I mycket stor utsträckning	0 (0,0%)
Summa	9 (100,0%)

I vilken utsträckning anser du att kursens examinationsformer gett dig möjlighet att visa hur väl du uppnått lärandemålen?

I vilken utsträckning anser du att kursens examinationsformer gett dig möjlighet att visa hur väl du uppnått lärandemålen?	Antal svar
1. I mycket liten utsträckning	0 (0,0%)
2.	1 (11,1%)
3.	4 (44,4%)
4.	2 (22,2%)
5.	2 (22,2%)
6. I mycket stor utsträckning	0 (0,0%)
Summa	9 (100,0%)

I vilken utsträckning anser du att kursen som helhet har uppfyllt dina förväntningar?

I vilken utsträckning anser du att kursen som helhet har uppfyllt dina förväntningar?	Antal svar
1. I mycket liten utsträckning	2 (28,6%)
2.	1 (14,3%)
3.	1 (14,3%)
4.	2 (28,6%)
5.	1 (14,3%)
6. I mycket stor utsträckning	0 (0,0%)
Summa	7 (100,0%)

I vilken utsträckning har kursen gett dig möjlighet att ta ansvar för eget lärande?

I vilken utsträckning har kursen gett dig möjlighet att ta ansvar för eget lärande?	Antal svar
1. I mycket liten utsträckning	0 (0,0%)
2.	0 (0,0%)
3.	0 (0,0%)
4.	1 (14,3%)
5.	3 (42,9%)
6. I mycket stor utsträckning	3 (42,9%)
Summa	7 (100,0%)

Lärarperspektiv (Fylls i av kursansvarig lärare)

Sammanfattning av lärarnas synpunkter/Resultat: (Här sammanfattas kommentarerna till kursens genomförande och resultat utifrån en bedömning av studenternas faktiska läranderesultat i förhållande till kursens lärandemål. Såväl framgångsfaktorer som problem identifieras.)

Mycket bra resultat vid avslutande examination då hälften av studenterna faktiskt erhåller betyget VG. Kritiken har riktas mot att det är för stort fokuserande på att korta ned svaren på frågorna till visst antal ord istället för att få utveckla sin egen text. De nio kritiska röster som besvarat enkäten tycker att det varit för lite föreläsningar och för stort fokus på att själv få ta till sig kurslitteratur och innehåll. Vid muntlig utvärdering kom synpunkter på att ämnet uppfattas som ytterst relevant och att det varit en nyttig och lärorik kurs. Att genomföra observation och intervju har satt det professionella mötet i ett sammanhang. Klagomål finns gentemot för lite föreläsningar och

Analys och utvecklings-/åtgärdsplan (Fylls i av kursansvarig lärare)

Analys: (Kursansvarig ansvarar för att analysen bygger på en sammanfattning av studenternas individuella kursvärderingar, synpunkter från berörda lärare och studieadministratörer, kunskapsutvecklingen inom forskningsfältet samt att analysen görs i samverkan med lärarlaget.)

Denna kurs kommer att utgå från och med nu och kommer att omarbetats till en engelsk version med fokus på Customer relationships

Utvecklings-/åtgärdsplan: (Här anges vilka förändringar som planeras på kort och lång sikt, samt tidplan för när åtgärderna planeras att genomföras och uppgift om vem som ansvarar för att genomförandet sker. Om identifierade problem lämnas utan åtgärd ska detta motiveras. Uppföljning av föreslagna åtgärder enligt tidigare kursrapport/er redovisas här.)

Aholas bok har uppfattats som mycket relevant och kommer att flyttas till kursen i Grundläggande psykologi som kommer att senareläggas under utbildningen och enligt uppgift även få fler timmar för att studenterna skall få möjlighet att kunna öva sitt akademiska skrivande.

Publicering och arkivering (Ombesörjs av studieadministratör)

- Kursrapporten är publicerad och studenterna har meddelats om publiceringen,
- Kursrapporten är arkiverad enligt universitetets arkiveringsregler,
- Kursrapporten har delgivits programansvarig (om det är en programkurs),
- Kursrapporten har sparats enligt institutionens ev. ytterligare önskemål.