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 såsom 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: VT24	**Antal registrerade studenter: 80**
Ange om kursen är fristående kurs, programkurs eller uppdragsutbildning. Om kursen har genomförts inom ett program ange programnamnet. TGFFM22h1	

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: Sker regelbundet i samband med undervisning och examinationstillfällen (seminarier).**
Summativ kursvärdering: (Beskriv form för kursvärderingen och när den genomförts)	**Antal som deltagit i kursvärderingen:** **Via Sunets enkät i slutet av terminen**
Återkoppling till studenter: (Beskriv hur och när återkoppling genomförs till aktuell studentgrupp) **Sker som anslag på Canvas för nästkommande grupps påseende**	

Studentperspektiv **(Fylls i av kursansvarig lärare)**

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

6 studenter av 80 har besvarat enkäten. Majoriteten tycker att de i mycket stor utsträckning har nått kursens lärandemål (medelvärde 4,5%). I samma omfång tycker de att kursens arbetsformer/lärararaktiviteteter har utgjort stöd för lärande att uppnå lärandemålen. Pedagogiken med seminarium och föreläsningar har uppskattats. Examinationsformen att få göra observation och intervju uppfattades som lärorikt moment (medelvärde 4,8%). På motsvarande sätt anser svarande att kursen som helhet uppfyllt förväntningar och att få ta ansvar för eget lärande, som har det högsta medelvärdet (5,2%)
Att få ägna tid åt en hemtentamen som baserade sig på uppgifterna att göra intervju och observation som därefter analyseras i en hemtentamen har varit ett bra upplägg.

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.)
De positiva kommentarerna från den summativa kursvärderingen är förenliga med erfarenheten av berörda lärare. Vi tycker att de obligatoriska seminarierna vi gör fungerar bra som fördjupande och att träna studenterna så de är förberedda i den självständiga analys av intervju och observation som de gör vid hemexaminationen. Det avslutande seminariet där studenterna presenterar vad de lärt sig under kursen, befäster den positiva respons som kursen i sin helhet ger till studenterna. Kursen ger en slags integrerad kunskap att förstå de olika aspekterna av kundrelationer genom den personliga erfarenhet som studenterna utsätts för genom kursens undervisningsformer.

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.)
Nästkommande går kursen i sin nuvarande form för sista gången. Därefter blir en motsvarande kurs valbar för studenterna i det nya programmet. Då denna kurs kommer att gå på engelska är risken stor att kunskapen som ges i nuvarande form förmedlas till kommande studentkullar.

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.)

Publicering och arkivering **(Ombesörjs av studieadministratör)**

Kursrapporten publiceras och arkiveras enligt universitetets anvisningar.
Studenterna meddelas om publiceringen.
Kursrapporten delges programansvarig (om det är en programkurs) och sparas enligt institutionens eventuella ytterligare önskemål.