

Lehrveranstaltungsevaluation im Sommersemester 2018

der

Mercator School of Management

Fakultät für Betriebswirtschaftslehre

der Universität Duisburg-Essen

Campus Duisburg

Lehrstuhl:

Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement und Handel

Veranstaltungen:

Kundenmanagement für Dienstleistungen und Handel (Prof. Dr. Schmitz)

Der Dekan

Prof. Dr. rer. pol. Gertrud Schmitz

Kundenmanagement für Dienstleistungen und Handel (SoSe 18)

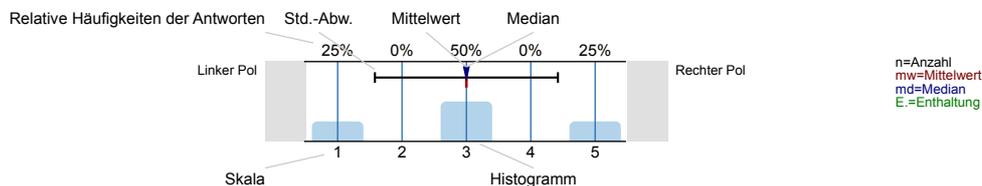
Erfasste Fragebögen = 27



Auswertungsteil der geschlossenen Fragen

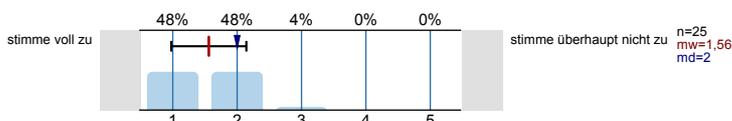
Legende

Frage-
text

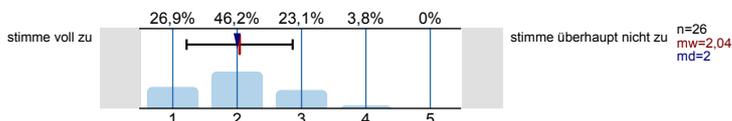


Struktur und Aufbau

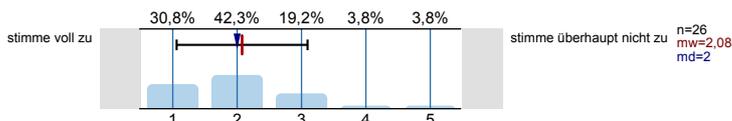
Die Lernziele der Veranstaltung werden deutlich gemacht.



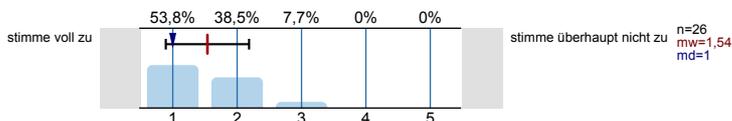
Anforderungen (Vor- und Nachbereitung, aktive Mitarbeit) werden deutlich dargestellt.



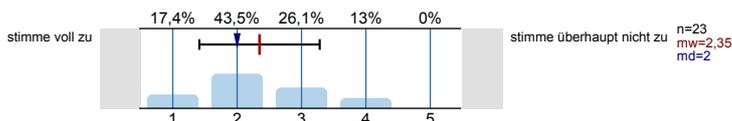
Die Inhalte der Veranstaltung knüpfen an mein Vorwissen an.



Die Inhalte der Einzeltermine werden verständlich in einen thematischen Gesamtzusammenhang eingeordnet.

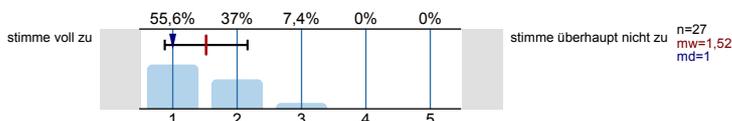


Prüfungsanforderungen werden deutlich dargestellt.

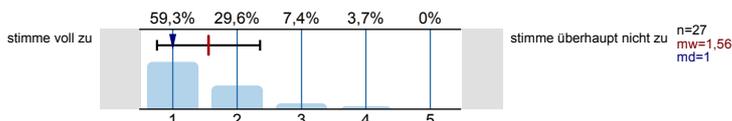


Vermittlung und Aufarbeitung von Inhalten

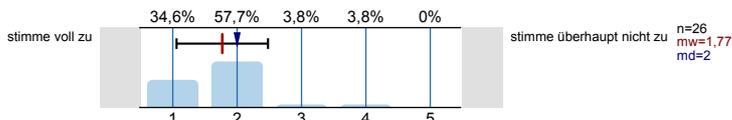
Die Lehr-/Lerninhalte werden verständlich vermittelt bzw. aufbereitet.



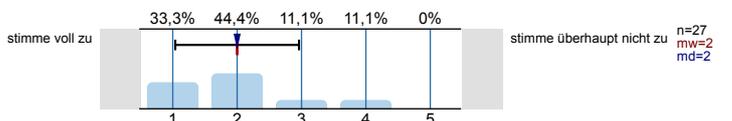
Dem Tempo bei der Vermittlung bzw. Erarbeitung von Lehr-/Lerninhalten kann ich gut folgen.



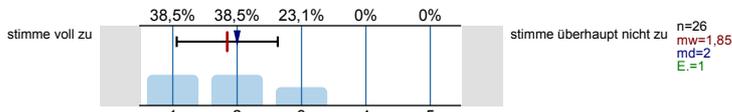
Ein Bezug zwischen Veranstaltungsinhalten und Berufsfeld bzw. Anwendung wird hergestellt.



Das Lernarrangement versetzt mich in die Lage, Inhalte selbstständig zu vertiefen (z.B. durch angegebene Literatur, Moodle, Übungsaufgaben).

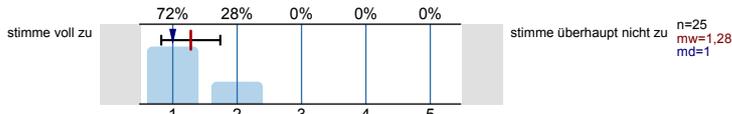


Die Anforderungen im Rahmen der Veranstaltung (Vor- und Nachbereitung, aktive Mitarbeit) kann ich erfüllen.

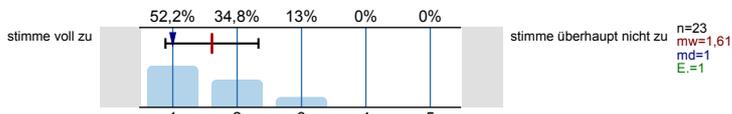


Die/der Lehrende...

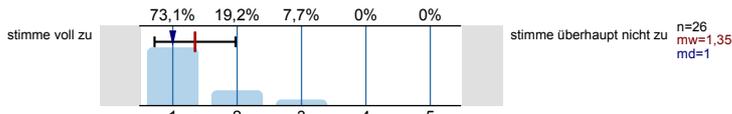
...wirkt bei den Einzelterminen auf mich gut vorbereitet.



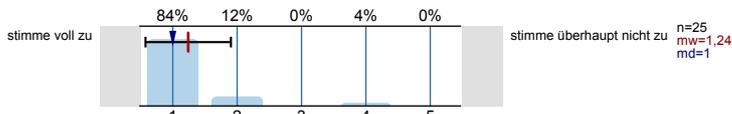
...zeigt ausgeprägtes Interesse am Lernerfolg der Studierenden.



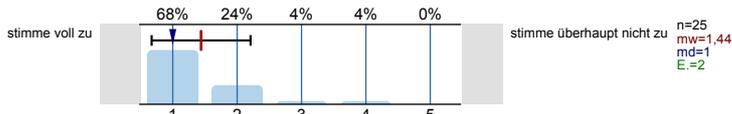
...fördert Fragen und aktive Mitarbeit der Studierenden.



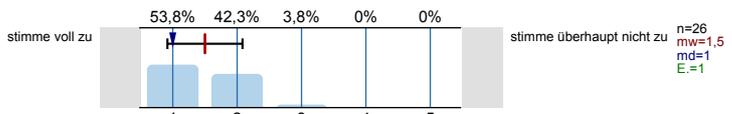
...geht auf Fragen bzw. Anmerkungen der Studierenden angemessen ein.



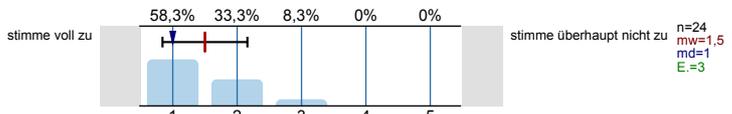
...sorgt für eine ruhige Arbeitsatmosphäre.



...schafft ein meiner Ansicht nach konstruktives Lernklima.

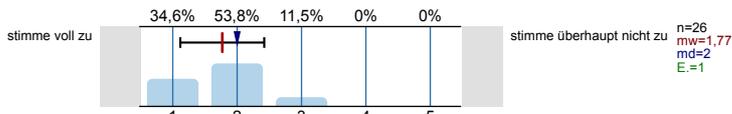


...steht mir bei Bedarf für Rückfragen und weitere Hilfestellung mit ihrem/seinem Lehrstuhlteam zur Verfügung.

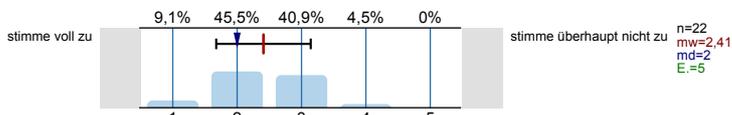


Ich habe den Eindruck, dass die Mehrheit der Studierenden in dieser Veranstaltung...

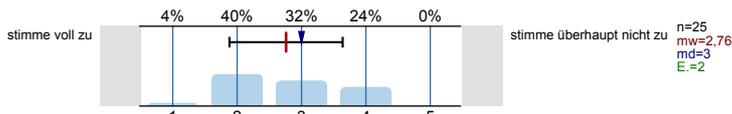
...die Einzeltermine regelmäßig besuchen.



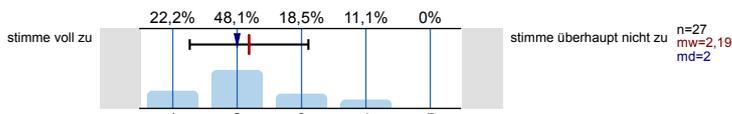
...sich ausreichend auf die Einzeltermine vorbereiten.



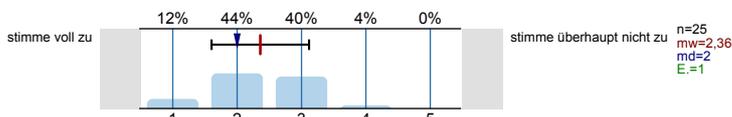
...sich, soweit möglich, aktiv an der Veranstaltung beteiligen.



...die Veranstaltung aufmerksam und interessiert verfolgen.

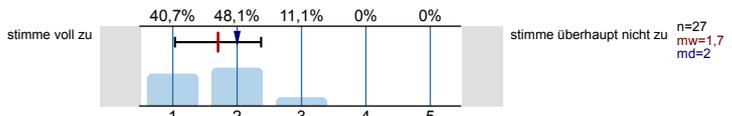


...ausreichend zum Gelingen der Veranstaltung beitragen.

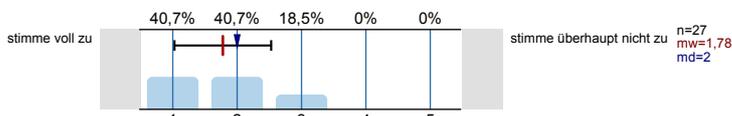


Die Veranstaltung trägt dazu bei, dass...

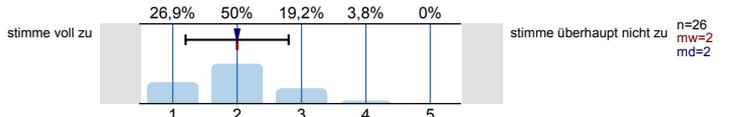
...ich grundlegende Sachverhalte zum behandelten Themengebiet wiedergeben kann.



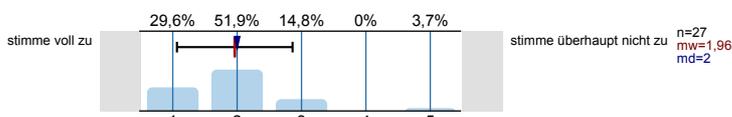
...ich in der Lage bin, eine typische Frage- bzw. Problemstellung des behandelten Themengebiets zu bearbeiten.



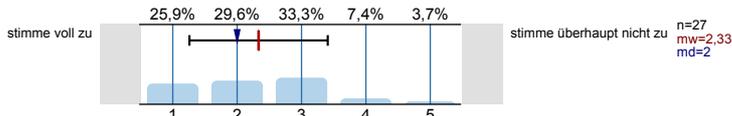
...ich Grenzen und Möglichkeiten behandelter Lehr-/Lerninhalte (z.B. Widersprüche zwischen verschiedenen Modellen oder Verfahren) kritisch diskutieren kann.



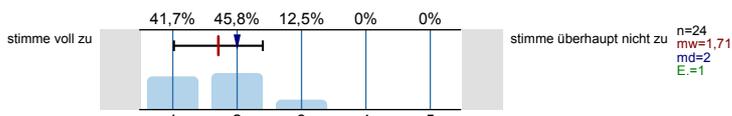
...ich meine fachmethodischen Kompetenzen durch den Besuch der Veranstaltung verbessere.



...ich meine Kompetenz zu selbstständigem Arbeiten verbessere.

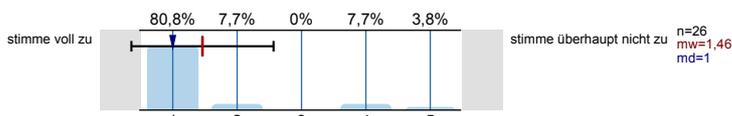


...ich mich für das behandelte Thema interessiere.

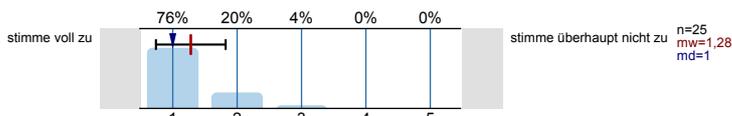


Lernraumbedingungen

Das Verhältnis der Studierenden-Anzahl zur Raumgröße ist aus meiner Sicht akzeptabel.

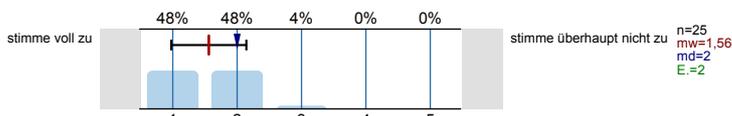


Die Ausstattung des Lernraums (Möbiliar, Medientechnik, ggf. Gestaltung der Lernplattform im Rahmen von E-Learning etc.) empfinde ich als zweckdienlich.



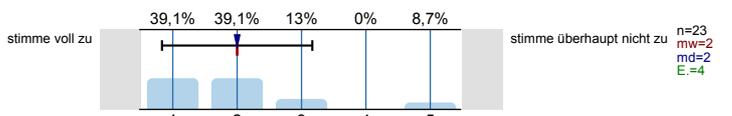
Hilfsmittel

Falls Hilfsmittel zur Vor- und Nachbereitung der Veranstaltung (z.B. Skript, Folien, E-Learning-Angebote) zur Verfügung gestellt werden: Diese Hilfsmittel empfinde ich als hilfreich.

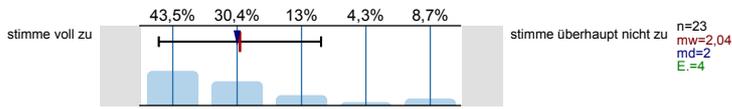


Übungsaufgaben...

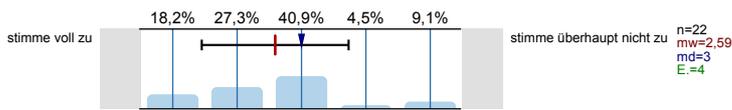
...passen zum Inhalt der zugehörigen Vorlesung.



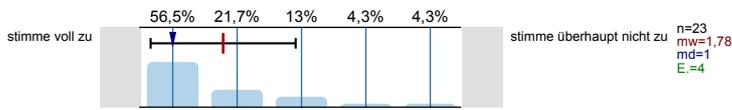
...tragen zum vertieften Verständnis der Inhalte bei.



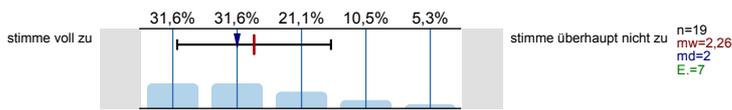
...tragen dazu bei, dass ich Theorie und Praxis besser verknüpfen kann.



...werden klar und verständlich gestellt.

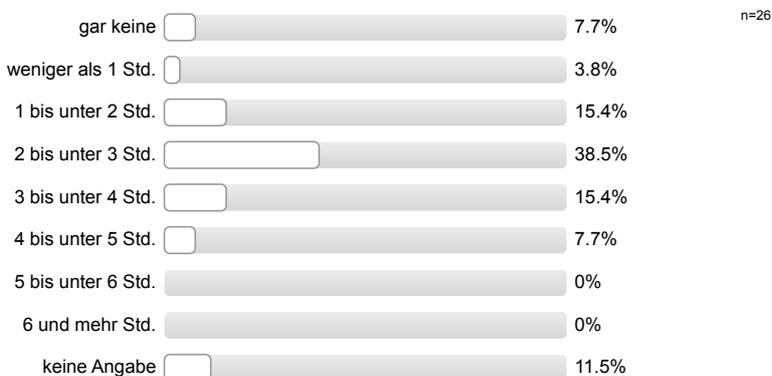


...werden nachvollziehbar besprochen bzw. korrigiert.



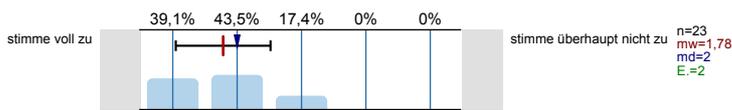
Workload

Wie viel Zeit verwenden Sie pro Woche durchschnittlich für die Vor- und Nachbereitung dieser Veranstaltung (ohne Präsenzzeit in der Veranstaltung und ohne Arbeitsaufwand für Leistungsnachweis bzw. Prüfung!)?

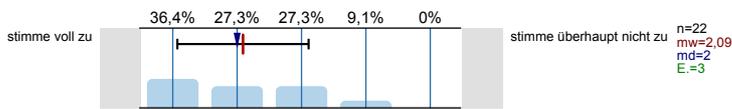


Workload

Den von mir für diese Veranstaltung zu erbringenden Vor- und Nachbereitungsaufwand kann ich insgesamt zeitlich leisten.

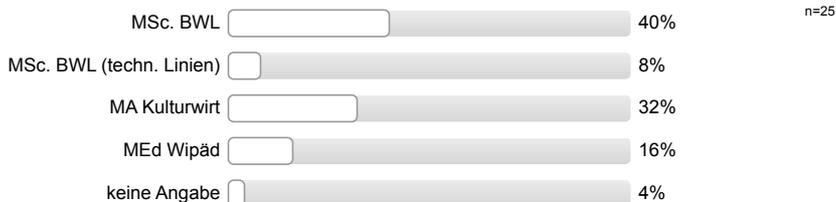


Mein Arbeitsaufwand für diese Veranstaltung deckt sich mit dem für vergleichbare andere Veranstaltungen, die ich selbst besuche oder besucht habe.

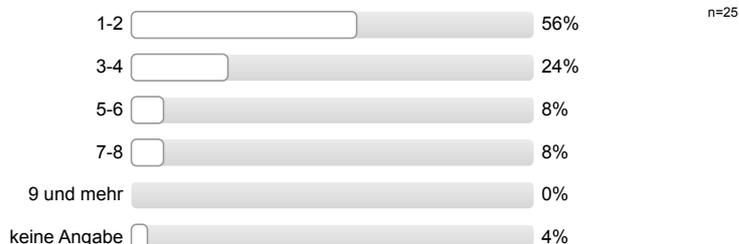


Soziodemografie

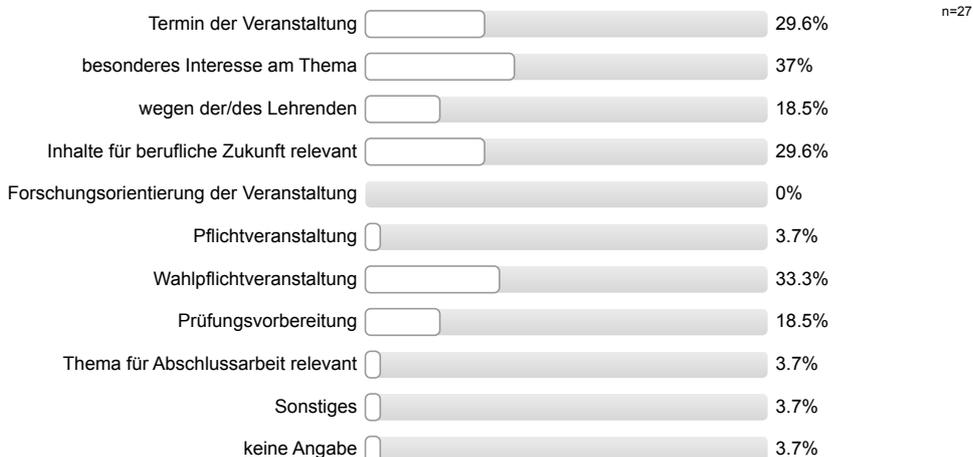
Innerhalb welches Studiengangs besuchen Sie diese Veranstaltung?



In welchem Fachsemester (d.h. Semester in diesem Studiengang) studieren Sie?



Aus welchen der folgenden Gründe besuchen Sie diese Veranstaltung? (Mehrfachnennung möglich.)

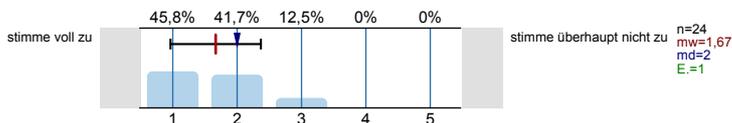


Haben Sie diese Veranstaltung in einem früheren Semester schon einmal besucht?

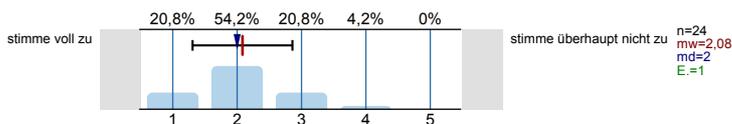


Gesamtbewertung

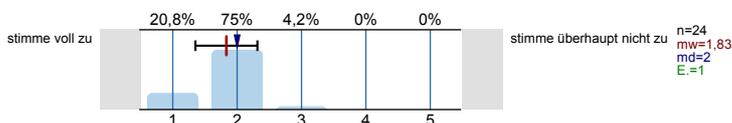
Das Anforderungsniveau der Veranstaltung war bisher für mich insgesamt angemessen.



Diese Veranstaltung hatte für mich bis jetzt einen hohen Lerneffekt.



Alles in allem: Wie bewerten Sie diese Veranstaltung bisher? (sehr gut bis sehr schlecht)



Profillinie

Teilbereich: Betriebswirtschaftslehre
 Name der/des Lehrenden: Prof. Dr. rer. pol. Gertrud Schmitz
 Titel der Lehrveranstaltung: Kundenmanagement für Dienstleistungen und Handel
 (Name der Umfrage)

Verwendete Werte in der Profillinie: Mittelwert

Struktur und Aufbau

Die Lernziele der Veranstaltung werden deutlich gemacht.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=25	mw=1,56	md=2,00	s=0,58
Anforderungen (Vor- und Nachbereitung, aktive Mitarbeit) werden deutlich dargestellt.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=26	mw=2,04	md=2,00	s=0,82
Die Inhalte der Veranstaltung knüpfen an mein Vorwissen an.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=26	mw=2,08	md=2,00	s=1,02
Die Inhalte der Einzeltermine werden verständlich in einen thematischen Gesamtzusammenhang eingeordnet.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=26	mw=1,54	md=1,00	s=0,65
Prüfungsanforderungen werden deutlich dargestellt.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=23	mw=2,35	md=2,00	s=0,93

Vermittlung und Aufarbeitung von Inhalten

Die Lehr-/Lerninhalte werden verständlich vermittelt bzw. aufbereitet.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=27	mw=1,52	md=1,00	s=0,64
Dem Tempo bei der Vermittlung bzw. Erarbeitung von Lehr-/Lerninhalten kann ich gut folgen.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=27	mw=1,56	md=1,00	s=0,80
Ein Bezug zwischen Veranstaltungsinhalten und Berufsfeld bzw. Anwendung wird hergestellt.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=26	mw=1,77	md=2,00	s=0,71
Das Lernarrangement versetzt mich in die Lage, Inhalte selbstständig zu vertiefen (z.B. durch angegebene Literatur, Moodle, Übungsaufgaben).	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=27	mw=2,00	md=2,00	s=0,96
Die Anforderungen im Rahmen der Veranstaltung (Vor- und Nachbereitung, aktive Mitarbeit) kann ich erfüllen.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=26	mw=1,85	md=2,00	s=0,78

Die/der Lehrende...

...wirkt bei den Einzelterminen auf mich gut vorbereitet.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=25	mw=1,28	md=1,00	s=0,46
...zeigt ausgeprägtes Interesse am Lernerfolg der Studierenden.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=23	mw=1,61	md=1,00	s=0,72
...fördert Fragen und aktive Mitarbeit der Studierenden.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=26	mw=1,35	md=1,00	s=0,63
...geht auf Fragen bzw. Anmerkungen der Studierenden angemessen ein.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=25	mw=1,24	md=1,00	s=0,66
...sorgt für eine ruhige Arbeitsatmosphäre.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=25	mw=1,44	md=1,00	s=0,77
...schafft ein meiner Ansicht nach konstruktives Lernklima.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=26	mw=1,50	md=1,00	s=0,58
...steht mir bei Bedarf für Rückfragen und weitere Hilfestellung mit ihrem/seinem Lehrstuhlteam zur Verfügung.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=24	mw=1,50	md=1,00	s=0,66

Ich habe den Eindruck, dass die Mehrheit der Studierenden in dieser Veranstaltung...

...die Einzeltermine regelmäßig besuchen.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=26	mw=1,77	md=2,00	s=0,65
...sich ausreichend auf die Einzeltermine vorbereiten.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=22	mw=2,41	md=2,00	s=0,73
...sich, soweit möglich, aktiv an der Veranstaltung beteiligen.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=25	mw=2,76	md=3,00	s=0,88
...die Veranstaltung aufmerksam und interessiert verfolgen.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=27	mw=2,19	md=2,00	s=0,92
...ausreichend zum Gelingen der Veranstaltung beitragen.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=25	mw=2,36	md=2,00	s=0,76

Die Veranstaltung trägt dazu bei, dass...

...ich grundlegende Sachverhalte zum behandelten Themengebiet wiedergeben kann.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=27	mw=1,70	md=2,00	s=0,67
...ich in der Lage bin, eine typische Frage- bzw. Problemstellung des behandelten Themengebiets zu bearbeiten.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=27	mw=1,78	md=2,00	s=0,75
...ich Grenzen und Möglichkeiten behandelte Lehr-/Lerninhalte (z.B. Widersprüche zwischen verschiedenen Modellen oder Verfahren) kritisch	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=26	mw=2,00	md=2,00	s=0,80
...ich meine fachmethodischen Kompetenzen durch den Besuch der Veranstaltung verbessere.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=27	mw=1,96	md=2,00	s=0,90
...ich meine Kompetenz zu selbstständigem Arbeiten verbessere.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=27	mw=2,33	md=2,00	s=1,07
...ich mich für das behandelte Thema interessiere.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=24	mw=1,71	md=2,00	s=0,69

Lernraumbedingungen

Das Verhältnis der Studierenden-Anzahl zur Raumgröße ist aus meiner Sicht akzeptabel.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=26	mw=1,46	md=1,00	s=1,10
Die Ausstattung des Lernraums (Mobiliar, Medientechnik, ggf. Gestaltung der Lernplattform im Rahmen von E-Learning etc.) empfinde ich als	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=25	mw=1,28	md=1,00	s=0,54

Hilfsmittel

Falls Hilfsmittel zur Vor- und Nachbereitung der Veranstaltung (z.B. Skript, Folien, E-Learning-Angebote) zur Verfügung gestellt werden: Diese	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=25	mw=1,56	md=2,00	s=0,58
--	----------------	--	---------------------------	------	---------	---------	--------

Übungsaufgaben...

...passen zum Inhalt der zugehörigen Vorlesung.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=23	mw=2,00	md=2,00	s=1,17
...tragen zum vertieften Verständnis der Inhalte bei.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=23	mw=2,04	md=2,00	s=1,26
...tragen dazu bei, dass ich Theorie und Praxis besser verknüpfen kann.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=22	mw=2,59	md=3,00	s=1,14
...werden klar und verständlich gestellt.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=23	mw=1,78	md=1,00	s=1,13
...werden nachvollziehbar besprochen bzw. korrigiert.	stimme voll zu		stimme überhaupt nicht zu	n=19	mw=2,26	md=2,00	s=1,19

Workload

Den von mir für diese Veranstaltung zu erbringenden Vor- und Nachbereitungsaufwand kann ich insgesamt zeitlich leisten.



n=23 mw=1,78 md=2,00 s=0,74

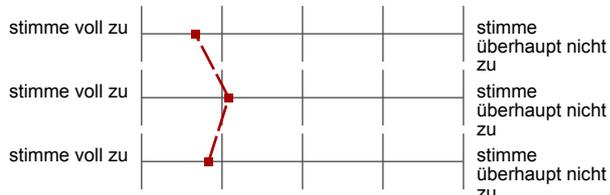
Mein Arbeitsaufwand für diese Veranstaltung deckt sich mit dem für vergleichbare andere Veranstaltungen, die ich selbst besuche oder



n=22 mw=2,09 md=2,00 s=1,02

Gesamtbewertung

Das Anforderungsniveau der Veranstaltung war bisher für mich insgesamt angemessen.



n=24 mw=1,67 md=2,00 s=0,70

Diese Veranstaltung hatte für mich bis jetzt einen hohen Lerneffekt.



n=24 mw=2,08 md=2,00 s=0,78

Alles in allem: Wie bewerten Sie diese Veranstaltung bisher? (sehr gut bis sehr schlecht)



n=24 mw=1,83 md=2,00 s=0,48