

**Lehrveranstaltungsevaluation im Wintersemester 2019/2020**

der

Mercator School of Management

Fakultät für Betriebswirtschaftslehre

der Universität Duisburg-Essen

Campus Duisburg

Lehrstuhl:

**Service Operations**

Veranstaltung:

**Service Operations** (Prof. Dr. Gönsch)

Der Dekan

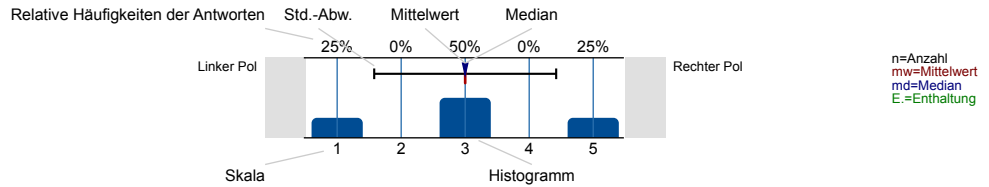
Prof. Dr. Jochen Gönsch  
Service Operations (WiSe 19/20)  
Erfasste Fragebögen = 17



Auswertungsteil der geschlossenen Fragen

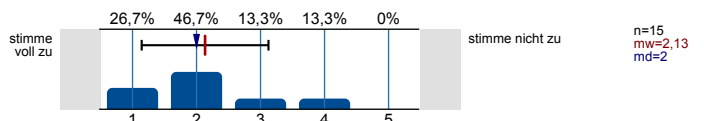
Legende

Frage-  
text

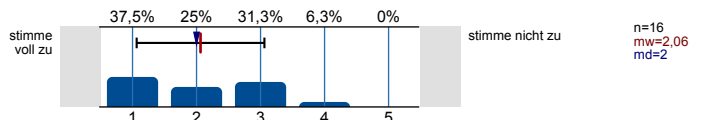


Struktur und Aufbau

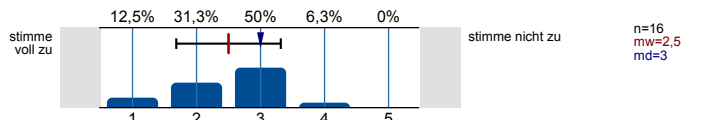
Die Lernziele der Veranstaltung werden deutlich gemacht.



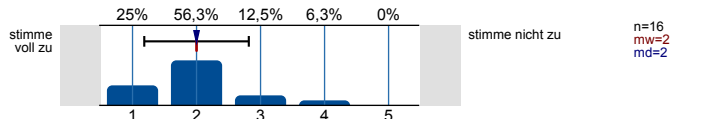
Anforderungen (Vor- und Nachbereitung, aktive Mitarbeit) werden deutlich dargestellt.



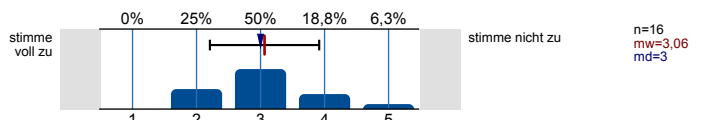
Die Inhalte der Veranstaltung knüpfen an mein Vorwissen an.



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

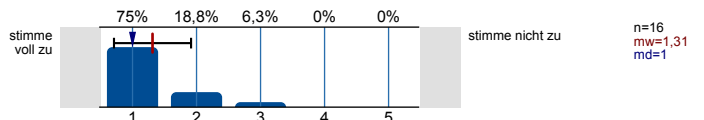


Prüfungsanforderungen werden deutlich dargestellt.

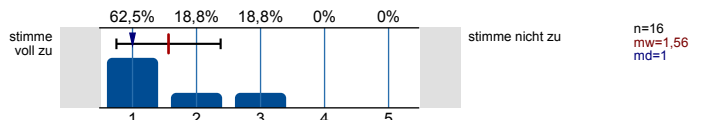


Die Lehrperson...

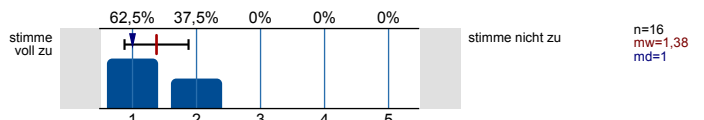
...wirkt bei den Einzelterminen auf mich gut vorbereitet.



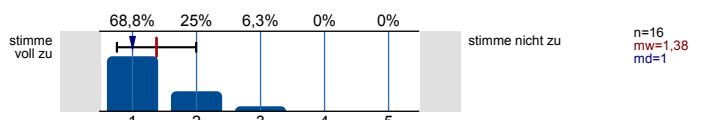
...zeigt ausgeprägtes Interesse am Lernerfolg der Studierenden.



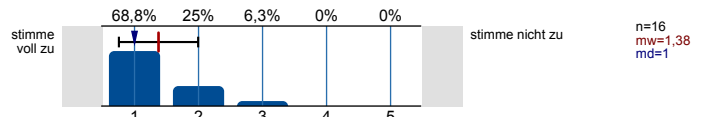
...fördert Fragen und aktive Mitarbeit der Studierenden.



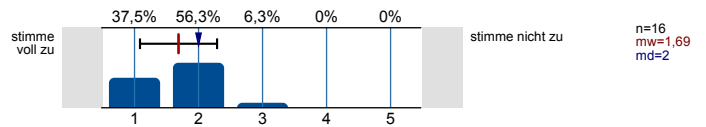
...geht auf Fragen bzw. Anmerkungen der Studierenden angemessen ein.



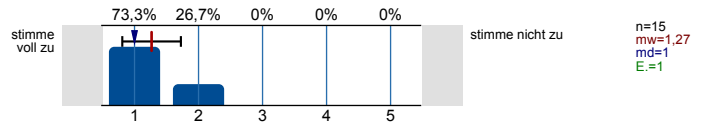
...sorgt für eine ruhige Arbeitsatmosphäre.



...schafft ein meiner Ansicht nach konstruktives Lernklima.

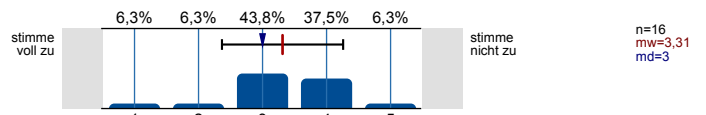


...steht mir bei Bedarf für Rückfragen und weitere Hilfestellung ausreichend zur Verfügung.

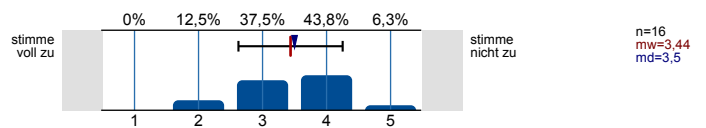


**Ich habe den Eindruck, dass die Mehrheit der Studierenden in dieser Veranstaltung...**

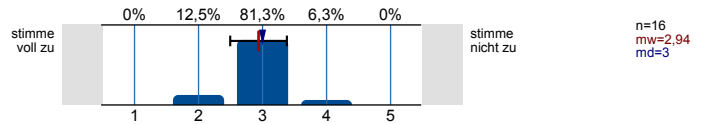
...die Einzeltermine regelmäßig besuchen.



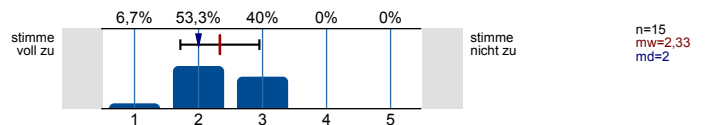
...sich ausreichend auf die Einzeltermine vorbereiten.



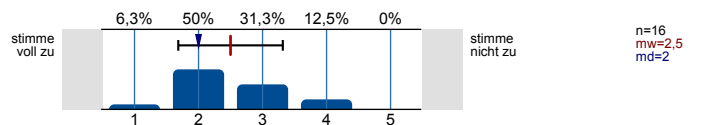
...sich, soweit möglich, aktiv an der Veranstaltung beteiligen.



...die Veranstaltung aufmerksam und interessiert verfolgen.

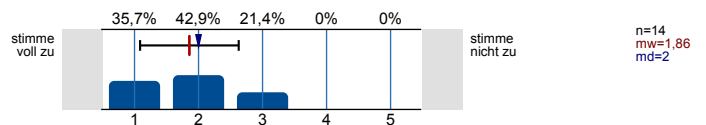


...ausreichend zum Gelingen der Veranstaltung beitragen.



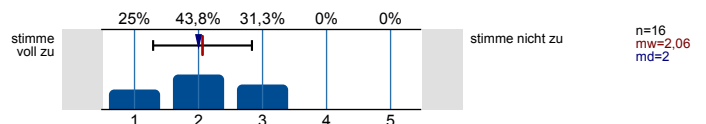
**Hilfsmittel**

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.

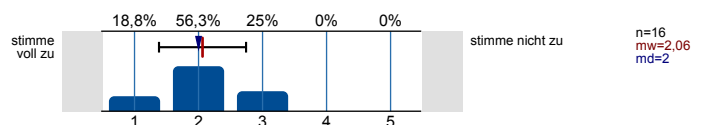


**Vermittlung und Aufarbeitung von Inhalten**

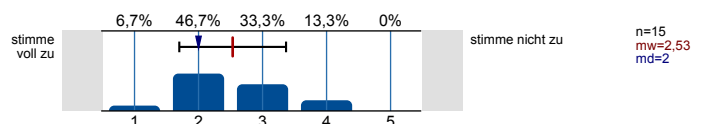
Die Lehr-/Lerninhalte werden verständlich vermittelt bzw. aufbereitet.



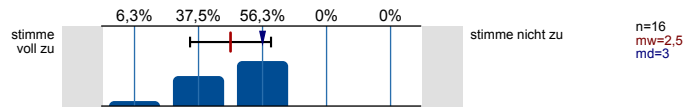
Dem Tempo bei der Vermittlung bzw. Erarbeitung von Lehr-/Lerninhalten kann ich gut folgen.



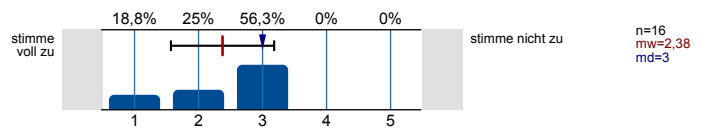
Ein Bezug zwischen Veranstaltungsinhalten und Berufsfeld bzw. Anwendung wird hergestellt.



Das Lernarrangement versetzt mich in die Lage, Inhalte selbstständig zu vertiefen.

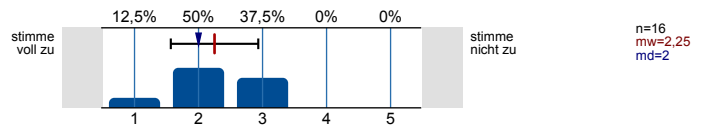


Die Anforderungen im Rahmen der Veranstaltung (Vor- und Nachbereitung, aktive Mitarbeit) kann ich erfüllen.

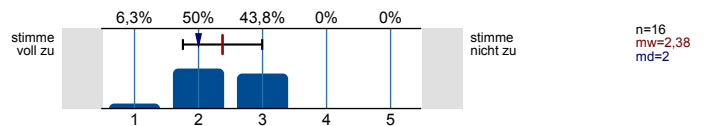


**Die Veranstaltung trägt dazu bei, dass...**

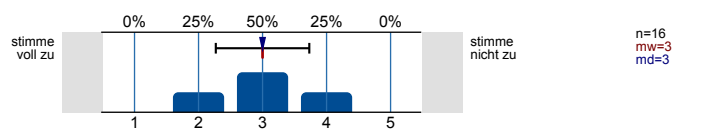
...ich grundlegende Sachverhalte zum behandelten Themengebiet wiedergeben kann.



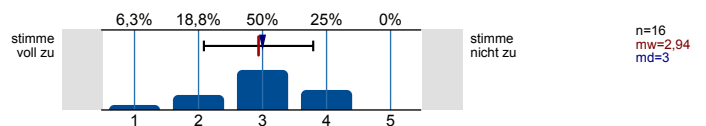
...ich in der Lage bin, eine typische Frage- bzw. Problemstellung des behandelten Themengebiets zu bearbeiten.



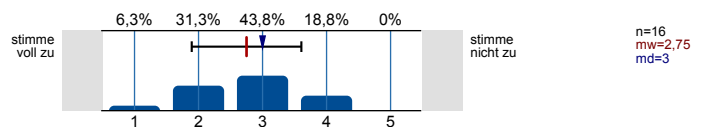
...ich Grenzen und Möglichkeiten behandelte Lehr-/ Lerninhalte (z.B. Widersprüche zwischen verschiedenen Modellen oder Verfahren) kritisch diskutieren kann.



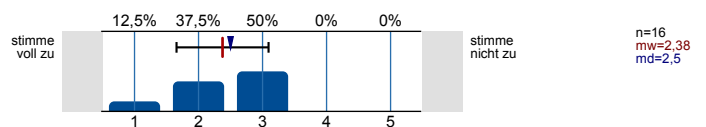
...ich meine fachmethodischen Kompetenzen (z.B. naturwissenschaftliche Arbeitsweisen, Methoden der Textanalyse, Methoden empirischer Sozialforschung) durch den Besuch der Veranstaltung verbessere.



...ich meine Kompetenz zu selbstständigem Arbeiten verbessere.

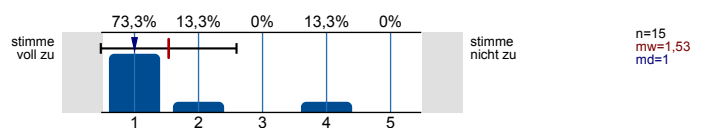


...ich mich für das behandelte Thema interessiere.

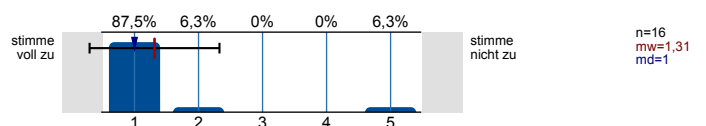


**Lernraumbedingungen**

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

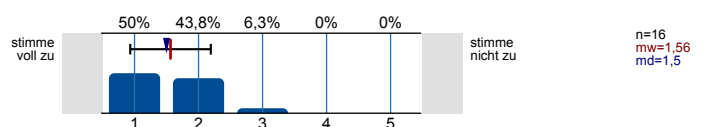


Die Ausstattung des Lernraums (Möbiliar, Medientechnik, ggf. Gestaltung der Lernplattform im Rahmen von E-Learning etc.) empfinde ich als zweckdienlich.

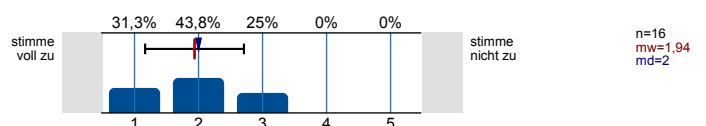


**Übungsaufgaben...**

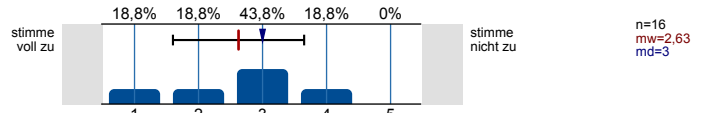
...passen zum Inhalt der zugehörigen Vorlesung.



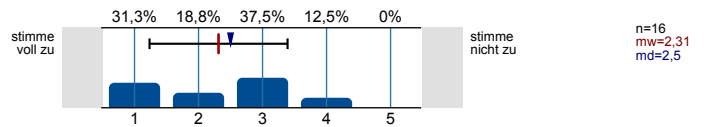
...tragen zum vertieften Verständnis der Inhalte bei.



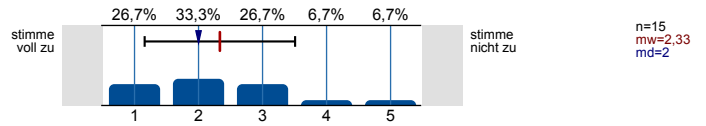
...tragen dazu bei, ich Theorie und Praxis besser verknüpfen kann.



...werden klar und verständlich gestellt.

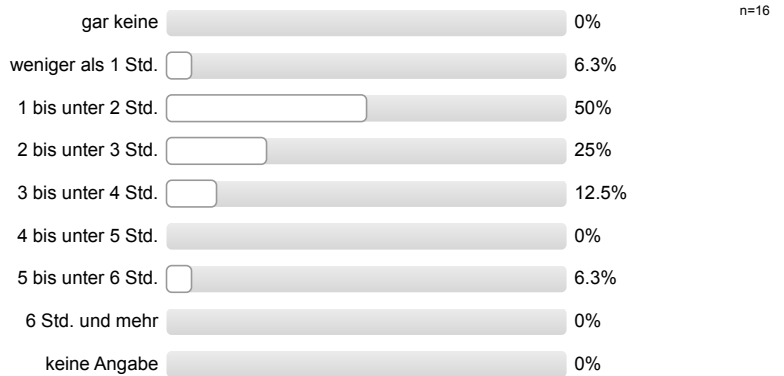


...werden nachvollziehbar besprochen bzw. korrigiert.



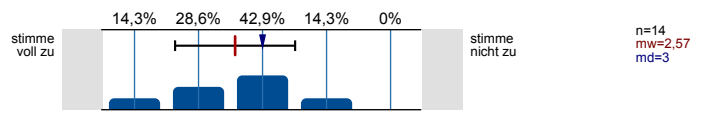
Workload

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

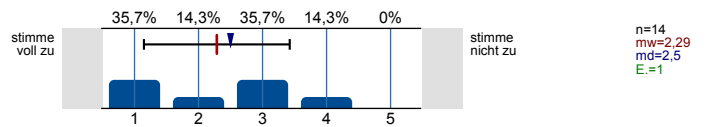


Workload

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

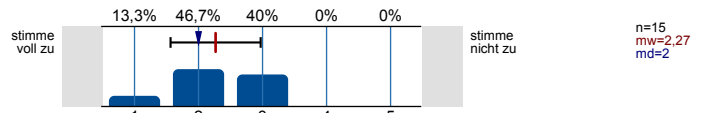


Mein Arbeitsaufwand für diese Veranstaltung deckt sich mit dem für vergleichbare andere Veranstaltungen, die ich selbst besuche oder besucht habe.

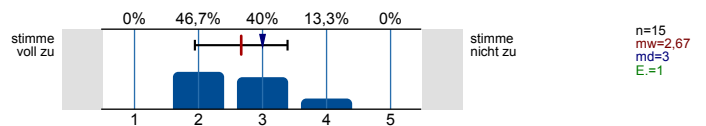


Gesamtbewertung

Das Anforderungsniveau der Veranstaltung war bisher für mich insgesamt angemessen.

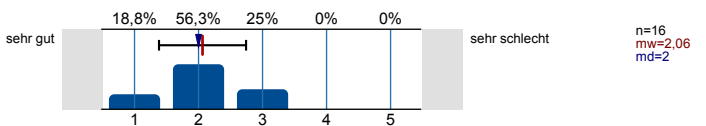


Diese Veranstaltung hatte für mich bis jetzt einen hohen Lerneffekt.



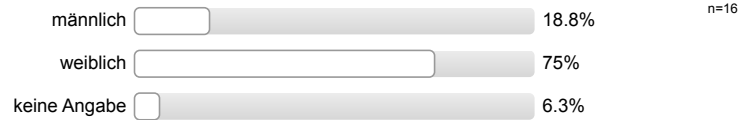
Gesamtbewertung

Alles in allem: Wie bewerten Sie diese Veranstaltung bisher?



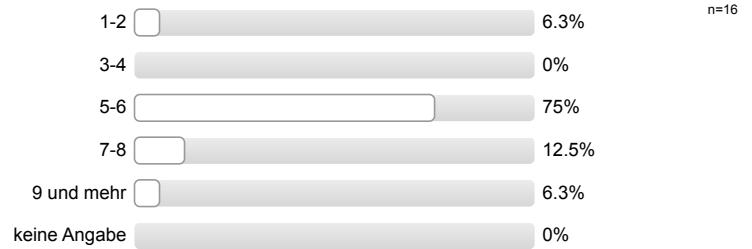
## Soziodemografie

Ihr Geschlecht:



## Soziodemografie

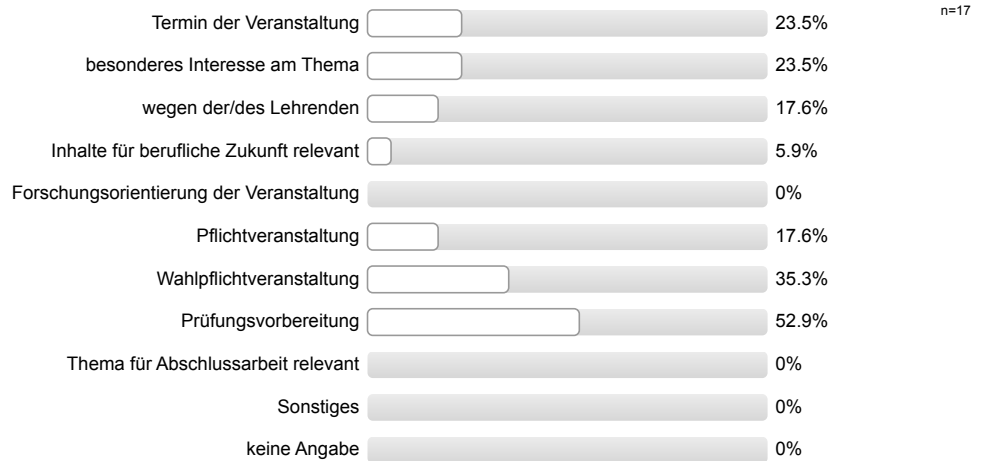
In welchem Fachsemester studieren Sie?



Innerhalb welches Studiengangs besuchen Sie diese Veranstaltung?



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

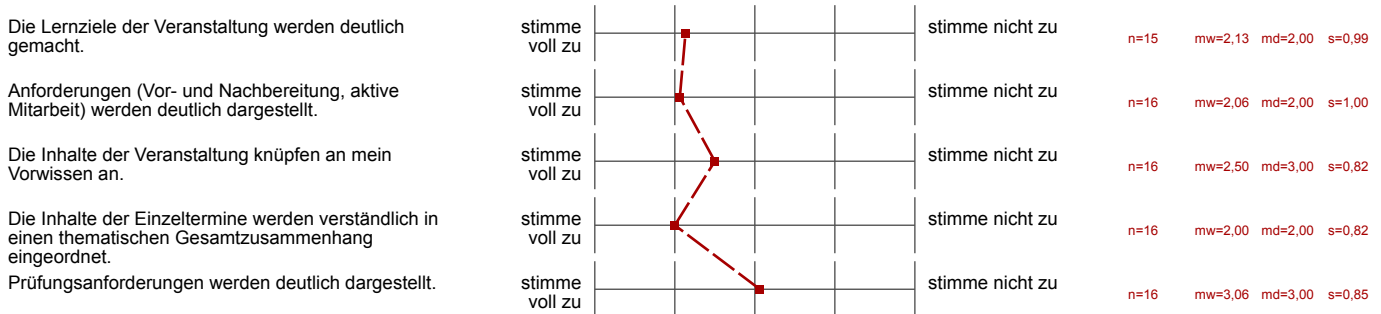


# Profillinie

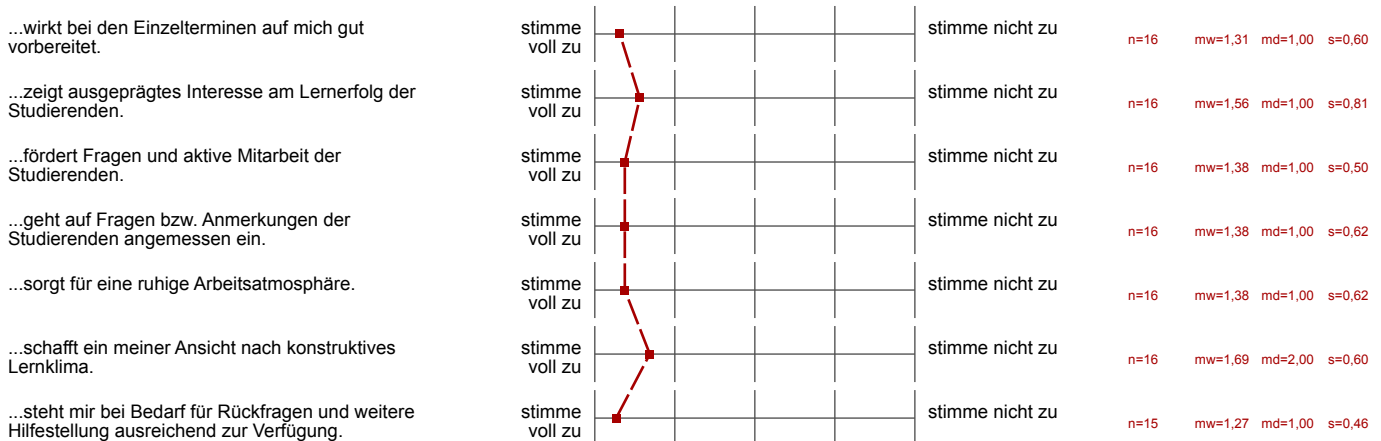
Teilbereich: Betriebswirtschaftslehre  
 Name der/des Lehrenden: Prof. Dr. Jochen Gönsch  
 Titel der Lehrveranstaltung: Service Operations (MSM1920\_30)  
 (Name der Umfrage)

Verwendete Werte in der Profillinie: Mittelwert

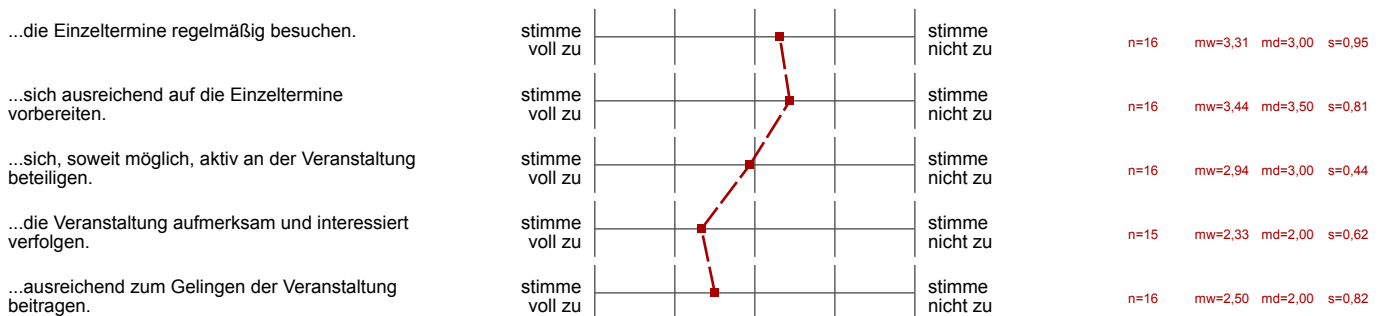
## Struktur und Aufbau



## Die Lehrperson...

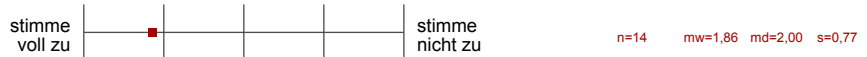


## Ich habe den Eindruck, dass die Mehrheit der Studierenden in dieser Veranstaltung...



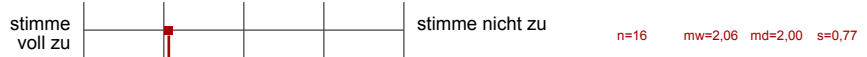
Hilfsmittel

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

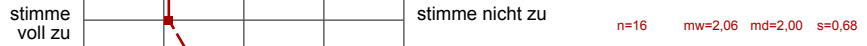


Vermittlung und Aufarbeitung von Inhalten

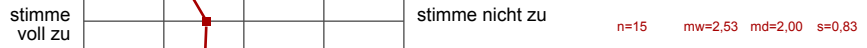
Die Lehr-/Lerninhalte werden verständlich vermittelt bzw. aufbereitet.



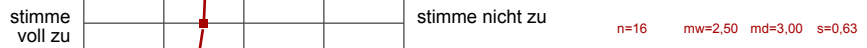
Dem Tempo bei der Vermittlung bzw. Erarbeitung von Lehr-/Lerninhalten kann ich gut folgen.



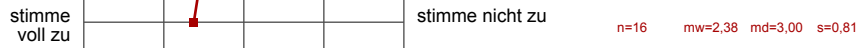
Ein Bezug zwischen Veranstaltungsinhalten und Berufsfeld bzw. Anwendung wird hergestellt.



Das Lernarrangement versetzt mich in die Lage, Inhalte selbstständig zu vertiefen.

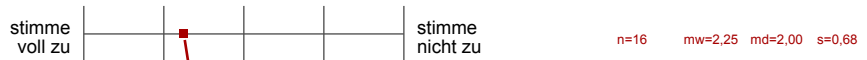


Die Anforderungen im Rahmen der Veranstaltung (Vor- und Nachbereitung, aktive Mitarbeit) kann ich erfüllen.

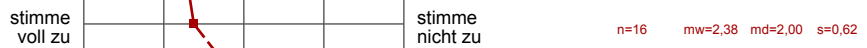


Die Veranstaltung trägt dazu bei, dass...

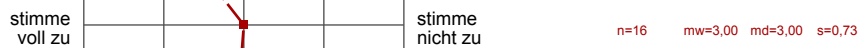
...ich grundlegende Sachverhalte zum behandelten Themengebiet wiedergeben kann.



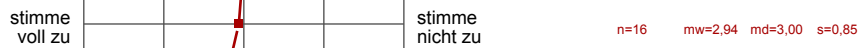
...ich in der Lage bin, eine typische Frage- bzw. Problemstellung des behandelten Themengebiets zu bearbeiten.



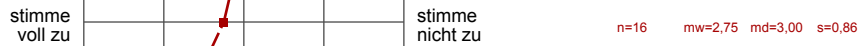
...ich Grenzen und Möglichkeiten behandelter Lehr-/Lerninhalte (z.B. Widersprüche zwischen verschiedenen Modellen oder Verfahren) kritisch



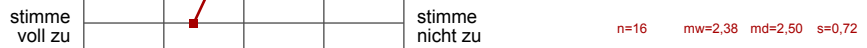
...ich meine fachmethodischen Kompetenzen (z.B. naturwissenschaftliche Arbeitsweisen, Methoden der Textanalyse, Methoden empirischer



...ich meine Kompetenz zu selbstständigem Arbeiten verbessere.



...ich mich für das behandelte Thema interessiere.

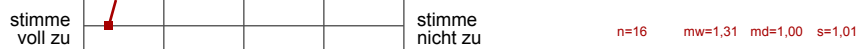


Lernraumbedingungen

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

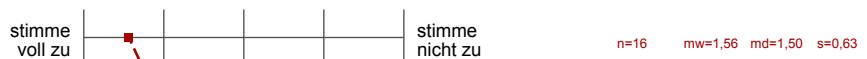


Die Ausstattung des Lernraums (Möbiliar, Medientechnik, ggf. Gestaltung der Lernplattform im Rahmen von E-Learning etc.) empfinde ich als

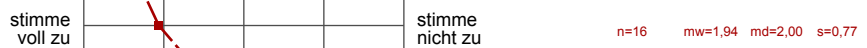


Übungsaufgaben...

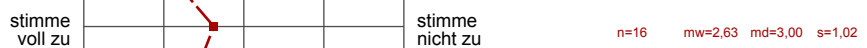
...passen zum Inhalt der zugehörigen Vorlesung.



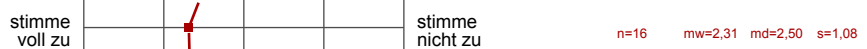
...tragen zum vertieften Verständnis der Inhalte bei.



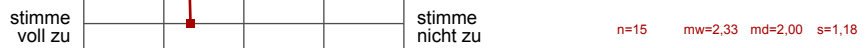
...tragen dazu bei, ich Theorie und Praxis besser verknüpfen kann.



...werden klar und verständlich gestellt.



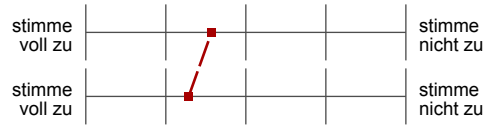
...werden nachvollziehbar besprochen bzw. korrigiert.





Workload

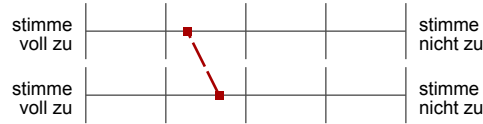
Den von mir für diese Veranstaltung zu erbringenden Vor- und Nachbereitungsaufwand kann ich insgesamt zeitlich leisten.  
 Mein Arbeitsaufwand für diese Veranstaltung deckt sich mit dem für vergleichbare andere Veranstaltungen, die ich selbst besuche oder



n=14 mw=2,57 md=3,00 s=0,94  
 n=14 mw=2,29 md=2,50 s=1,14

Gesamtbewertung

Das Anforderungsniveau der Veranstaltung war bisher für mich insgesamt angemessen.  
 Diese Veranstaltung hatte für mich bis jetzt einen hohen Lerneffekt.



n=15 mw=2,27 md=2,00 s=0,70  
 n=15 mw=2,67 md=3,00 s=0,72

Gesamtbewertung

Alles in allem: Wie bewerten Sie diese Veranstaltung bisher?



n=16 mw=2,06 md=2,00 s=0,68

### **Offene Kommentare der Studierenden:**

a) „Was hat Ihnen an dieser Veranstaltung bisher besonders gut gefallen?“

- Mir hat gut gefallen, dass oft gefragt wurde ob es Klärungsfragen gibt.
- Die Art und Weise wie die Vorlesung gehalten wird.
- Die detaillierte Beantwortung individueller Fragen.
- Die verständliche Vorlesung und die anschaulichen Beispiele.
- Der Vorlesungsinhalt wird gut und verständlich erklärt.
- Die gute und direkte Interaktion zwischen Dozent und Studierenden.
- Die vielen Aufgaben während der Vorlesung und die zusätzliche Übung.
- Die interessanten Themen und das Tempo der Vorlesung.
- Es wird auf Fragen gut eingegangen.
- Die interessante Thematik.
- Das professionelle Auftreten des Lehrenden und dass er sich um die Studierenden kümmert.
- Der Umgang mit den Studierenden und die Offenheit bei Fragen des Dozenten.
- Die Gliederung der Themengebiete im Skript und in der Übung.
- Die Fachkompetenz des Dozenten.
- Die Verknüpfung des Lerninhaltes mit der Realität. Das souveräne und interessierte Auftreten des Professors.
- Das man auch in der Vorlesung schon Aufgaben rechnet.

b) „Was könnte künftig besser gemacht werden?“

- Fragen bitte sofort klären und nicht auf die nächste Vorlesung verweisen.
- Bitt mehr Übungsaufgaben und Altklausuren bearbeiten.
- Klausurorientierte Fragen und Aufgaben stellen.
- Die Übung sollte im Anschluss an die Vorlesung stattfinden.
- Die Übung könnte besser organisiert ablaufen. Es sind keine Erklärungen, sondern nur Lösungswege notiert.
- Das Skript sollte vorher überprüft und Fehler korrigiert werden.
- Die Erklärungen zur Lösung der Aufgaben in der Übung könnten ausführlicher sein.
- Es wäre für die allgemeine Stimmung und das Voranschreiten der Vorlesung besser, den Wert auf Mitarbeit ein wenig zu senken.
- Die Übungsaufgaben sollten besser auf die Klausur vorbereiten.
- Die Übung ist etwas hektisch und nicht immer sehr verständlich.
- Oft ist nicht ganz klar wie die Lerninhalte in der Klausur geprüft werden.
- Die Übungsaufgaben sind meist ähnlich wie im Skript und die Klausuraufgaben deutlich schwerer.
- Bessere vertiefende und schwerere Aufgaben in der Übung zur besseren Klausurvorbereitung.
- Bitte mehr klausurbezogene Beispiele in der Vorlesung verwenden.

- Bitte Lösungen zu den Übungsaufgaben hochladen.
- Mehr Praxisbezug in der Vorlesung und in der Übung herstellen.
- Eventuell mehr Übungsaufgaben je Themengebiet behandeln für die Prüfungsvorbereitung.
- Die Übungsleitung wirkte teilweise nicht vorbereitet auf die Übung, weshalb oft überzogen wurde. Sie sollte sich vor der Übung nochmal anschauen, was an dem Tag besprochen wird.