

Óbudai Egyetem
R.S. Könnyűipari és Környezetmérnöki Kar
Médiatechnológiai és Könnyűipari Intézet



TUDOMÁNYOS DIÁKKÖRI DOLGOZAT

**TANULMÁNYI ÜGYEK KEZELÉSI
FOLYAMATÁNAK FEJLESZTÉSE FRONT
OFFICE RENDSZER KIALAKÍTÁSÁVAL**

Szerző: **Nemes Klaudia**
Könnyűipari mérnök BSc. szak, III. évf.

Konzulensek: **Dr. Gregász Tibor**
egyetemi docens
Göndör Vera
tanársegéd

Budapest, 2014.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezető.....	3
2. Problémafeltárás, prekonceptió	4
3. Az analógiák tanulmányozása, benchmarking	5
3.1. Szállodaipar	5
3.2. Önkormányzati ügyfélszolgálati iroda	7
3.3. Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal	8
3.4. Tanulmányi osztály „Front Office”- a.....	9
4. A „Front Office” lényege és kialakításának általános szabályai	11
5. Gyakorlati tapasztalatok és vélemények felmérése a karon	12
5.1. Hallgatók.....	12
5.1.1. Problémafeltárás	12
5.1.2. A kutatás körülményei.....	12
5.1.3. Az adatok kiértékelése.....	13
5.1.4. Összegzés:.....	23
5.2. Tanulmányi osztály	24
5.2.1. Problémafeltárás	24
5.2.2. A kutatás körülményei.....	24
5.2.3. Az adatok kiértékelése.....	24
6. Részletes fejlesztési javaslat kialakítása.....	27
6.1. A „Front Office” rendszer kiépítése.....	27
6.1.1. Igénypontok	27
6.1.2. Helyi sajátosságok	28
6.1.3. Folyamatok	29
6.1.4. Szervezeti felépítés	31
7. Megvalósításhoz szükséges lépések.....	32
Sorszámhívó rendszer kiépítése	34
7.1.1. Igénypontok	34
7.1.2. Kialakítás	35
8. Összegzés	35
Irodalomjegyzék.....	37
Melléklet: kérdőív	38

1. BEVEZETŐ

„Ami eddig jó volt, az éppen azért, mert a múlt időben volt jó, ma tán csak meglehetősen utóbb még káros is lehet”

(Gróf Széchenyi István – Hitel)

A mai világban, a szűkös pénzügyi erőforrások, a kiélezett versenyek korszakában, ahol mindenki arra törekszik, hogy vetélytársait megelőzze, nagyon nehéz versenyelőnyhöz jutni. Ahhoz, hogy ezeket a bizonyos előnyöket megszerezzük, szükségünk van a folyamatos fejlesztésre, javításra, hiszen a múlt eszközei sokszor elavult dolgok, s a jövő formálása a mi kezünkben van.

Az egyetemek között hatalmas versengés folyik, nehéz megszerezni, és megtartani a jövőbeli, és a jelen hallgatóit. Ebből kifolyólag arra kell törekednünk, hogy olyan rendszert tudhassunk magunkénak, mely minden szempontból a lehető legnagyobb hatásfokkal hivatott a hallgatók igényeit kielégíteni, hiszen, ha ők – mi – nem lennénk, oktatás se folyna az egyetem falain belül.

Ezen gondolat mentén arra a következtetésre jutottam, hogy a hallgatókat legjobban foglalkoztató problémák között ott van többek közt az oktatás színvonala, a tanárokkal kapcsolatos igények, az egyetem által szervezett szórakozási lehetőségek, valamint a tanulmányaik előrehaladásához szükséges, fontos információk megléte. A legtöbb hallgató nincs tisztában vele, hogy ezeket az információkat hol találja, vagy ha tudja is, hogy azok hol lelhetőek fel az egyszerűbb utat választja, a tanulmányi osztály felkeresését, vagy más általa biztosnak vélt forrás megkérdezését.

Ezen információk ismeretében dolgozatomban az Óbudai Egyetem Rejtő Sándor Könnyűipari és Környezetmérnöki Kar tanulmányi osztályának olyan szintű minőségi fejlesztését szeretném beindítani, mely más oktatási intézményben és más szolgáltatási területen már bevált, és használt módszertan, az úgynevezett „Front Office” rendszer. Mindezt úgy, hogy:

- a létesítéssel kapcsolatos igénypontokat meghatározzuk
- a működési, jogi, infrastrukturális és személyi feltételeket rögzítjük
- a pontos működési kompetenciát körvonalazzuk.

Célom, hogy ez a rendszer a hallgatók bevonásával működjön, mely által nem csupán közelebb kerülne a tanulmányi ügyek fontossága a diákokhoz, de erőforrás kihasználás

szempontjából is optimális lenne, hiszen az információs pult megvalósulása segítségével, bizonyos ügyintézési esetek a tanulmányi osztályról kikerülnének, így nem terhelnék feleslegesen a tanulmányi előadókat és a benti munkavégzést.

2. PROBLÉMAFELTÁRÁS, PREKONCEPCIÓ

Az fentiekben említést tettem róla, hogy az egyetemek között folyó állandó versengés arra készíti a vezetőséget, hogy a lehető legtöbb eszközt megragadva felkeltse a hallgatók figyelmét, érdeklődését, majd a későbbiekben elégedettséget váltson ki belőlük.

Ilyen lehetőségek lehetnek azok az újdonságok, amelyekkel a hallgatók csak ritkán, vagy egyáltalán nem találkoznak a mindennapi életben. A tanulmányi osztály „Front Office” rendszerének kiépítése egy teljesen új, modern szemlélet, melynek megvalósítása a karon a hallgatók bevonásával történne, azok mindennapi hallgatói életében való megjelenésére tenne lehetőséget. A rendszer kiépítésével a diákok általánosabb problémáikkal hallgatótársaiktól kérhetnének segítséget, ezzel lehetőség lenne úgymond a „hivatalai légkör” kikerülésére, sokkal személyesebbé, közelebb hozná a hallgatók részére az egyetem ezen szervezeti egységét- a tanulmányi osztályt.

A fiatalok számára vonzó lehet egy új, modernebb megoldás, ennek fényében következtethetünk arra, hogy a hallgatók a rendszer kiépítése, és annak fenntartása érdekében kooperatívak lennének.

Az információs pult kialakítása, a hallgatók ilyen szintű bevonása egy vonzó pont lehet az egyetem profiljában a külsősök számára. A *nyílt napok* és egyéb oktatási rendezvények alkalmával a leendő hallgatók betekintést nyerhetnek ennek működésébe, akár itt közvetlenül tehetnének fel kérdéseket a hallgatóknak. A kiépítendő rendszer emellett akár a *Kutatók Éjszakája* rendezvényein is élettel telhetne meg és a bonyolítást segítő elemmé válhatna, amelynek pozitív kisugárzása a Kar hírnevére előnyösen hatna.

3. AZ ANALÓGIÁK TANULMÁNYOZÁSA, BENCHMARKING

„Front Office” típusú szisztéma a szolgáltatások területén széles körben alkalmazott módszer. Ezen rendszerek működése és az alkalmazottak munkaköre esetenként eltér attól függően, hogy milyen területen végzik a munkájukat, de az alapelgondolás, az alapl működési elv mégis nagyban megegyezik. Ilyen típusú struktúrával találkozhatunk a szolgáltatóipar különböző területein, ahol a „Front Office” rendszerhez tartozó feladatokat az ügyfélszolgálati munkatárs végzi.

Az általam tanulmányozott „Front Office” típusú rendszerek a következők:

- Szállodaipar
- Budapest Főváros XVII. Kerületi Önkormányzatának ügyfélszolgálati irodája
- Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal (Budapest)
- Budapesti Gazdasági Főiskola Külkereskedelmi Kar tanulmányi osztályának „Front Office” rendszere

3.1. Szállodaipar

A „Front Office” rendszer a szolgáltatóiparban a szállodáknál definiálható a legjobban, itt körvonalazódik ki leginkább magának a rendszernek a működése. A szállodai szolgáltatásokat két nagy részre lehet bontani a földszinti munkaterületekre („Front Office”) és az emeleti munkaterületekre („Back Office”).

Hagyományos „Front Office” tevékenységek egy szálloda esetében:

- nyilvántartás
- szobakiadás és árki alakítás
- vendégszolgálat
- szobaállapot
- vendégszámla vezetés és fizettetés
- vendégnyilvántartás

De ide sorolható még:

- vendégek részére történő információadás adatbázisának kidolgozása és karbantartása
- vendégszolgáltatások koordinálása
- vendégek elégedettségének biztosítása [1]

„Back Office” tevékenységek:

- üzemeltetés
- vagyonkezelés
- egyes marketing tevékenységek

Tulajdonképpen kijelenthetjük, hogy a szállodaipar „Front Office” rendszerébe beletartozik minden, a vendéggel kapcsolatos folyamat, szolgáltatás a vendég megérkezésétől (bejelentkezésétől) egészen a távozásig (kijelentkezés). Hagyományos értelemben a „Front Office” nem más, mint a recepciós pult, a „Front Office” rendszer pedig a recepciós pult, a főporta és szállodai kassza által nyújtott, és azok hatáskörébe tartozó szolgáltatások összessége a szállodákban.

A szállodai szolgáltatást igénybe vevők véleménye az intézményről elsősorban itt alakul ki, mivel érkezéskor ez az első felület mellyel érintkezik – első benyomás rögzülése –, és távozáskor szintén itt éri az utolsó hatás a vendéget. (Például sokkal szívesebben gondolunk vissza szállodai élményünkre, ha a „check out” alkalmával a recepciós kedvesen, mosolyogva megkérdezi, hogy jól éreztük-e magunkat, meg vagyunk-e elégedve a szálloda szolgáltatásaival, majd hozzáteszi, hogy szívesen látnának legközelebb is, udvariasan elköszön.) Ez a tevékenység a szállodák esetén 0-24 órás szolgálatot kíván.

A „Front Office” rendszert a Front Office Manager irányítja, tartja kézben. Ő felügyeli a rendszer alá tartozó összes dolgozó munkáját, és ad erről jelentést a felsővezetőségnek. Az alábbi ábra jól láthatóan bemutatja, hogy melyek azok a szervezeti egységek, melyek a Front Office Manager irányítása alá tartoznak. Ebből az ábrából arra is lehet következtetni a munkahely megnevezésén keresztül, hogy a hagyományos szállodai „Front Office”-hoz milyen tevékenységek tartoznak.



1. ábra: Front Office Managerhez tartozó szervezeti egységek [2]

3.2. Önkormányzati ügyfélszolgálati iroda

A XVII. kerületi önkormányzat által kialakított ügyfélszolgálati irodák is tekinthetők „Front Office” rendszerűnek, azzal, hogy itt a „Back Office” munkatársai helyileg másik épületben teljesítik kötelezettségeiket. A Rákosmenti Polgármesteri Hivatal egy központi és négy kihelyezett (Rákoskert: Kucorgó téri pavilonsor, Rákosliget: Csekovszky Árpád Művelődési Ház, Rákoshegy: Rákoshegyi Községi Ház, Rákoscsaba: Rákoscsabai Községi Ház) ügyfélszolgálati irodát működtet. Ezeknek kialakítása egyszerű, egymás mellett helyezkednek el az ügyintézők, az ellátott feladataik is megegyeznek (munkamegosztás terület szerint ezekben az irodában nincs, attól függetlenül, hogy az ügyintézők között egyes ügyek ismeretének tekintetében lehet eltérés), az ügyfelek bizalmas ügyeinek intézésére nincs lehetőség a viszonylag kis belső tér miatt. Az öt iroda ügyfélfogadási ideje (hétfő:8.00-12.30; 13.00-18.00, kedd, szerda, csütörtök: 8.00-12.30; 13.00-16.00, péntek: 8.00-12.00), hatáskörükbe tartozó feladatok sorrendje megegyezik. Az irodák felszerelése számítógépből, nyomtatóból, internet elérésből és telefonból áll. Sorszámhívó berendezés nem áll az ügyfelek rendelkezésére.

Ellátott feladatok

A „Front Office” által ellátott feladatok:

- „Személyes és telefonos megkeresés esetén tájékoztatás: jellemzően általános, mély szakmai témákat nem érintő ügyekben végez tájékoztatást az ügyfélszolgálat. Ezen kívül, ritkán, ha a szakmai iroda ügyintézőjétől információja van, az ügyfélszolgálati ügyintéző konkrét esetben is ad felvilágosítást.
- Beadványok átvétele, érkeztetése: az irat témájától és formátumától függően esetenként megtörténik azok ellenőrzése (átvett mellékletek, formanyomtatvány ellenőrzése, ha van, kitöltés pontossága), majd ezt követően továbbítása az Iktató felé, ahol iktatják a beadványt, majd továbbítják az(oka)t az érintett szakterület felé. Jelenleg némely szakmai irodák maguk érkeztetnek, illetve iktatnak beadványokat, ilyen esetekben az ügyfélszolgálati ügyintézők a szakmai irodákhoz küldik az ügyfeleket.

- Időpont egyeztetés: tisztségviselői fogadóórákra való bejelentkezések kezelése, időpont egyeztetése a különböző szakmai irodákra.”[3]

A központi- és a kihelyezett ügyfélszolgálati irodák között annyi különbség fedezhető fel, hogy az érkeztetés csak a központi iroda felé történik meg, a kihelyezett irodák felé a központi iroda munkatársai küldik a dokumentumokat.

3.3. Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal

A Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal által ellátott feladatok:

- Tartózkodás Magyarországon
- Letelepedés Magyarországon
- Magyar állampolgárság
- Hazai anyakönyvezetés
- Menekültként Magyarországon

Az említett hivatalban az ügyintézési folyamat két féleképpen történhet:

- előzetes időpont egyeztetéssel történő ügykezelés
- előzetes időpont egyeztetés nélküli ügykezelés

Az első esetben az ügyintéző az előzetesen lefoglalt időpontban rendelkezésére áll az ügyfélnek, még a második esetben egy sorszámhívó rendszer segítségével a menüpontból kiválaszthatja az ügyfél az elintézni kívánt ügy sorszámát. Ebben az esetben számolni kell a hosszú órákig tartó várakozás lehetőségével.

Ezután a folyamat kimenetele mindkét esetben ugyan az lesz.

A Budapesti Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal remek példa arra, amikor a „Front Office” és a „Back Office” már szétválak, de még nem tökéletes a kettő elkülönülése.

„Front Office”:

A dolgozók egy része a kihelyezett asztalok mögött egymás mellett sorakoznak fel, ennek a felosztása oly módon történik, hogy az első két pult mögött információadás történik (például: egyes ügyek intézéséhez milyen típusú dokumentumok szükségesek), a többi pult esetében pedig a különböző ügyek elindításának folyamata (például: tartózkodási engedély igénylésének a megindítása, kettős állampolgárság kérvényezése) zajlik.

„Back Office”:

A fent ismertetett pult mögött találhatóak az irodák melyekben történik a háttérmunka. Említést tettem róla, hogy habár a „Front Office” és a „Back Office” szétválására láthatunk próbálkozásokat a folyamatok még nem teljesen különültek el egymástól. Ugyan a háttérmunka itt már elkülönülve zajlik a „Back Office” munkatársai még mindig kapcsolatban állnak az ügyfelekkel, mégpedig a különböző elbírált kérelmek kiadása kapcsán.

3.4. Tanulmányi osztály „Front Office”- a

A BGF-KKK tanulmányi osztályánál a Front Office Manager szerepét a tanulmányi osztály vezetője tölti be, ő adja ki és felügyeli a munka menetét.

A tanulmányi osztályt 15 személyből álló csapat képezi, melyet működési elve, az ellátott feladatok szerint két nagy területre lehet bontani:

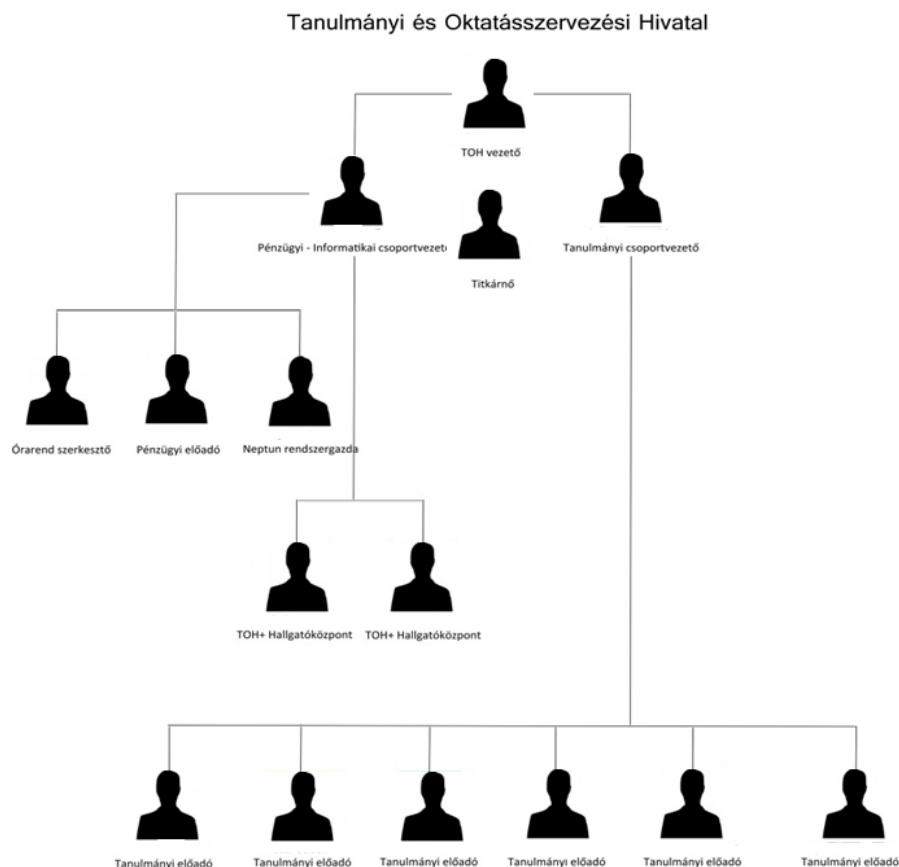
„Back Office”

- Tanulmányi osztályvezető/ hivatalvezető
- Tanulmányi csoportvezető (Tanulmányi csoport)
- Tanulmányi előadók (Tanulmányi csoport)
- Tanulmányi előadó, Szakmai gyakorlat koordinátora (Tanulmányi csoport)
- Pénzügyi- informatikai csoportvezető, Modulo rendszergazda
- Órarendszerező (Pénzügyi- informatikai csoport)
- Neptun Rendszergazda, Záróvizsga koordinátor (Pénzügyi- informatikai csoport)
- Záróvizsga koordinátor, TOH - tanulmányi és oktatásszervezési hivatal - adminisztrátor (Pénzügyi - Informatikai csoport)
- Titkárnő, TOH adminisztrátor (Pénzügyi - Informatikai csoport)

„Front Office”:

- Kommunikációs munkatárs, tanulmányi előadó (Pénzügyi - Informatikai csoport (Információs Pult))
- Kommunikációs munkatárs (Pénzügyi - Informatikai csoport (Információs Pult))

Szervezeti felépítés:



2. ábra: BGF KKK tanulmányi és oktatásszervezési hivatalának szervezeti felépítése [4]

A „Back Office” és a „Front Office” itt sem válik teljesen külön, mivel a háttérmunkát végző munkatársaknak is van fogadó órájuk, ami alatt érintkeznek a hallgatókkal.

A különböző feladatokat ellátó munkatársak ügyfélfogadási ideje eltérő, a következő beosztás szerint érvényesül:

- Tanulmányi osztályvezető/ hivatalvezető – Szerda: 9:50 – 11:00
- Tanulmányi referensek – Kedd – csütörtök: 9:00-10:00; 13:00-14:00
- Levelezős hallgatók ügyeiért felelős munkatársak – 1 fő: Kedd: 9:00- 10:00; 13:00-14:00, Péntek: 8:00 – 13:30, 1 fő: Péntek- Szombat: 8:00 – 13:30

A BGF-KKK „Front Office” rendszerének bemutatása:

Az említett intézményben a „Front Office” keretében működtetett információs pult az aulában helyezkedik el (a bejárattal szemben), ez biztosítja, hogy a hallgatók különösebb fennakadás nélkül megtalálják ezt a szervezeti egységet. Az információs pultban két – a tanulmányi osztályról kihelyezett tanulmányi előadó – látja el a kihelyezett feladatokat, melyek a következők:

- tájékoztatás
- diákmatrix kiadása
- hallgatói jogviszony igazolás

Az információs pultban hétfő- péntekig 8:00-16:00 óráig, szombaton pedig 8:00-13:00-ig van ügyelet, ami lehetővé teszi a hallgatók számára, hogy az információs pult által nyújtott szolgáltatásokat a nap 8 órájában igénybe vegyék.

4. A „FRONT OFFICE” LÉNYEGE ÉS KIALAKÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

Front Office szóösszetétel jelentése a közhasználatban ügyfélszolgálati munkatársat jelent, tehát, ha ezt rendszerre vetítjük ki ügyfélszolgálati rendszernek is nevezhetnénk.

A „Front Office” a szállodai szolgáltatás területén fejlődött ki, mégis hasonló struktúra számos szolgáltatást nyújtó intézménynél megfigyelhető. Magának a rendszernek a lényege, kialakításának általános szabályai nem változnak attól függetlenül, hogy épp a szállodaipar „Front Office”-ról vagy a tanulmányi osztály „Front Office”-ról van szó.

Mivel kialakítása nem kötött szigorú szabályokhoz, mint más rendszerek esetében, könnyen átültethető bármilyen szolgáltatást nyújtó intézményre, amit az előző fejezet is jól tükröz.

A rendszer általános szabályai pontokba szedve a következők:

- A „Front Office”-hoz tartozó alkalmazottak munkáját minden esetben a Front Office Manager felügyeli, aki a felsővezetőségnek tarozik elszámolással (ha erre konkrét utalás nincs is – megnevezés hiánya – csak a munkaköri leírás tartalmazza, akkor is mindig van egy felettes, aki a „Front Office” munkáját ellenőrzi, kézben tartja, majd ezt jelenti a felső vezetésnek).
- Alapvető és legfontosabb jellemzője, hogy az ügyfelekkel kapcsolatban lévő és a háttérmunkát végző szervezeti egységek szét vannak bontva a hatékonyság növelése érdekében.
- A „Front Office” szolgáltatások alá a különböző területeken különböző feladatok elvégzése párosul, ebből adódóan kialakítása roppant rugalmas.
- Elrendezése az esetek többségében a recepciós pulthoz hasonló munkafelületek kialakításával történik - ez annak is köszönhető, hogy a rendszer a szállodaiparból került apportálásra.

- Vagyis a „Front Office” terület kialakításánál alapelv, hogy minden az általánosan várható tömegszerű ügyintézéshez kéznél legyen, azok intézése ne járjon időkieséssel, ezzel szemben a „Back Office” részlegeken a bonyolultságuk, vagy ritkaságuk miatt különleges – és rendszerint nagyobb időszükségletű – ügyek intézése történik a „tömeg” kívül tartásával.

5. GYAKORLATI TAPASZTALATOK ÉS VÉLEMÉNYEK FELMÉRÉSE A KARON

Ahhoz, hogy pontos képet kapjak mind a hallgatók, mind a tanulmányi osztály munkatársainak véleményéről, a problémákról, javaslatokról, felméréseket végeztem, melyeket a hallgatók körében egy erre a célra szerkesztett kérdőív (1. számú melléklet) segítségével, a tanulmányi előadók esetében pedig személyes interjúk keretében valósítottam meg. Utóbbinál betekintést nyerhettem a jelenlegi működésbe, gyakorlati tapasztalatokat szereztem a mostani rendszer előnyeiről, hátrányairól.

A felmérések részben információul szolgáltak az elképzelt „Front Office” rendszer kialakításához, de a felmérés kizárólagos figyelembe vételével nem kívántam a felmerülő ötleteket túl szűk határok köré zárni.

5.1. Hallgatók

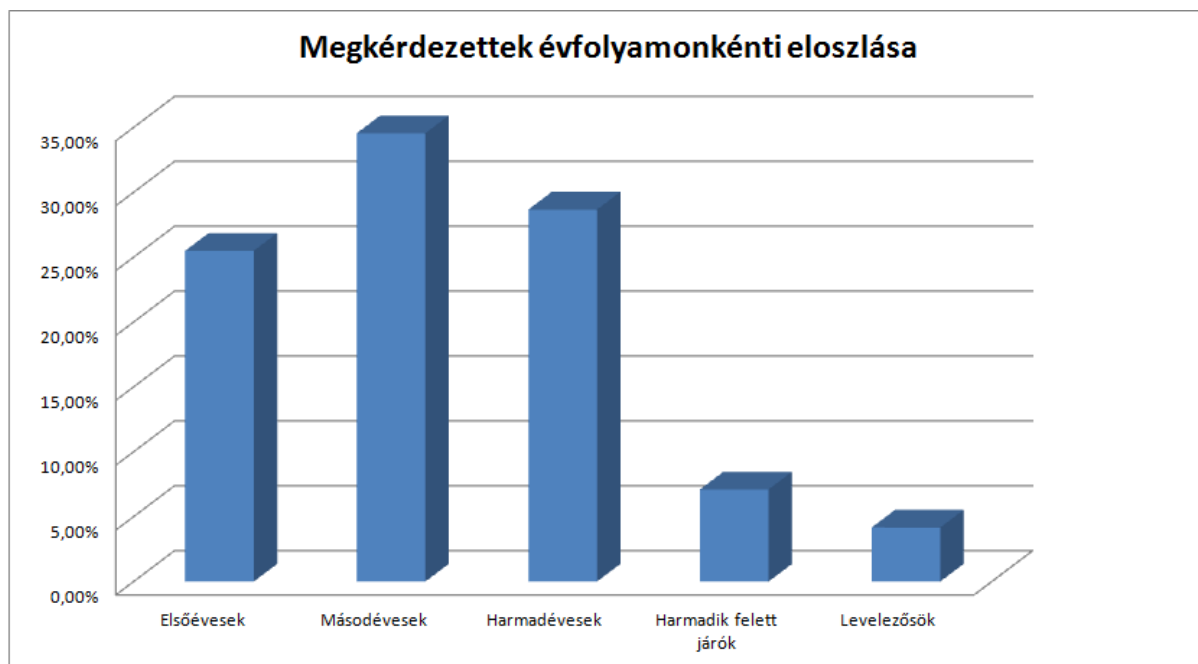
5.1.1. Problémafeltárás

A felmérés során az elégedettségi szint meghatározásán túlmenően, arra szerettem volna választ kapni, hogy azok a területek, melyekkel a hallgatók többsége elégedett, vagy éppen elégedetlen, mivel vannak összefüggésben. Ezen kívül egy általános képet szerettem volna nyerni arról, hogy a megkérdezettek mennyire vannak tisztában tanulmányaikra vonatkozó szabályokkal, szabályzatokkal (tanulmányi ügyrend, TVSZ).

5.1.2. A kutatás körülményei

A hallgatóknál kérdőíves felmérést alkalmaztam, melyet összesen 408 fő töltött ki. Ez az Óbudai Egyetem Rejtő Sándor Könnyűipari és Környezetmérnöki Karán hallgatói jogviszonnyal rendelkezők körülbelül 32%-a.

Az alábbi ábra szemlélteti a hallgatók évfolyamonkénti megoszlását.



5.1.3. Az adatok kiértékelése

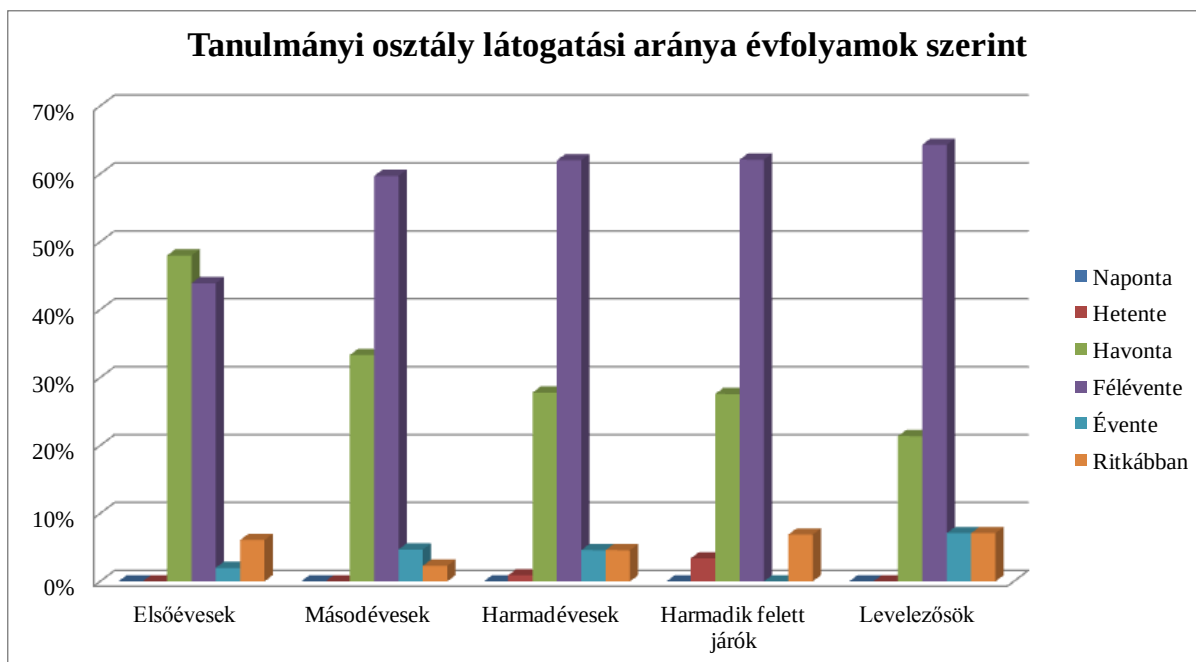
Az adatok kiértékelését kérdésenként végeztem el, majd egy összegzett általános következtetés formájában próbáltam a problémafeltárásban megemlített vizsgálandó területeket összesítetten elemezni.

A szegmentálás évfolyamonként történt – első, második, harmadik, harmadik felett járók – valamint a levelezősök kis létszámára való tekintettel az általuk kitöltött kérdőívek kiértékelését évfolyamonkénti szétválasztás nélkül végeztem el.

1. A tanulmányi osztály felkeresésének okai, típusai és gyakorisága

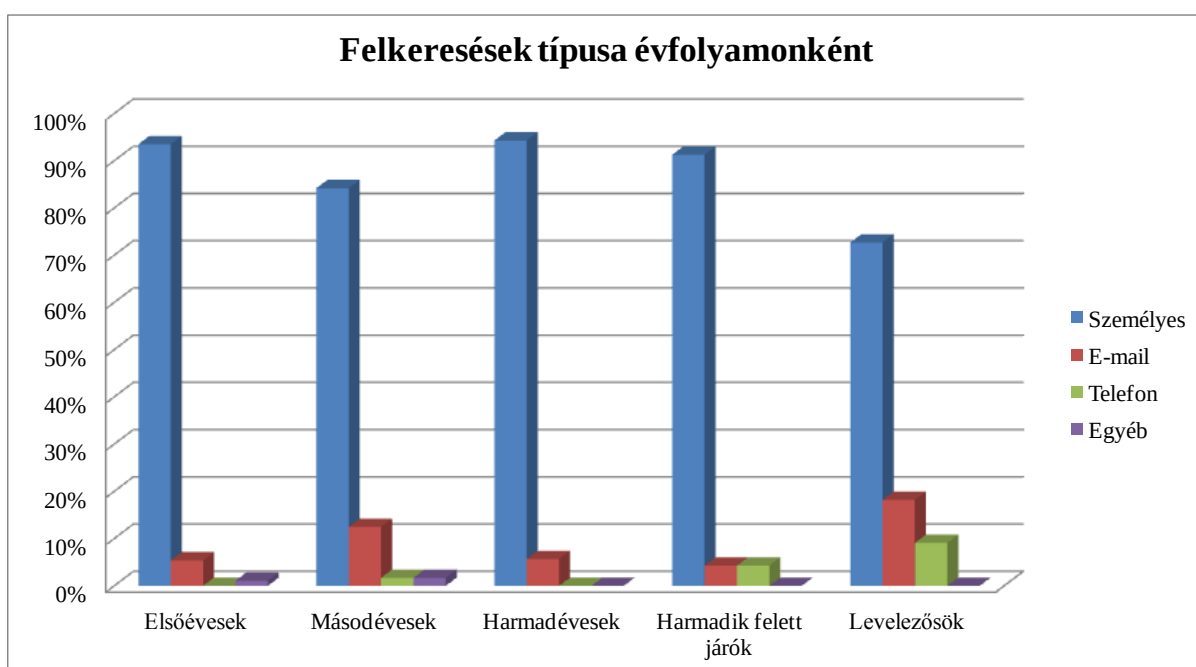
Tanulmányi osztály látogatási aránya évfolyamok szerint a következőképpen alakult.

A válaszok kiértékelése során, az elkészített diagram alapján megfigyelhető, hogy a hallgatók által a tanulmányi osztály látogatásának gyakorisága előrehaladásuk függvényében csökkenő tendenciát mutat. Az első évesek 48%-a, a másodévesek 33,33%-a, a harmadévesek 27,8%-a, a harmadévf felett járók 27,6%-a, a levelezősöknek pedig 21,4%-a nyilatkozta azt, hogy havonta látogatja a tanulmányi osztályt. Erre az a magyarázat, hogy mikor elsőévesként idekerül a hallgató rengeteg friss információt kell megjegyeznie, ezek első hallásra való elsajátítása kevésbé sikeres, az esetek többségében csak többszöri ismételés útján rögzülnek. Az évfolyam növekedésével arányosan szaporodnak az elsajátított információk a hallgatók tudatában, ebből kifolyólag a tanulmányi osztályt is ritkábban keresik fel.



Felkeresések típusa, és azok hatékonyság szerinti beválása évfolyamok szerint:

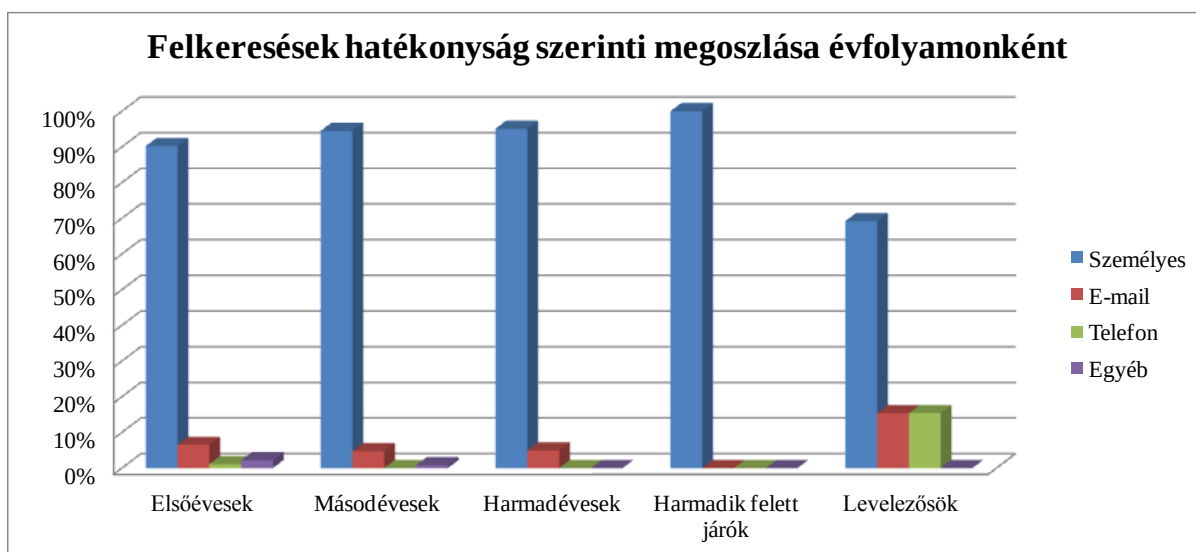
A válaszadók túlnyomó többsége – az elsőévesek 93,50%-a, a másodévesek 84,20%-a, a harmadévesek 94,30%-a, a harmadév felett járók 91,3%-a, valamint a levelezők 72,7%-a – jelölte a kérdőíven, hogy személyesen keresi fel a tanulmányi osztályt. A második legnépszerűbb opció az e-mail volt – a megkérdezett elsőévesek 5,4%-a, másodévesek 12,5%-a, harmadévesek 5,7%-a, harmadév felett járók 4,3%-a, levelezősök 18,2%-a – használja leggyakrabban ezt a lehetőséget.



Hatékonyság szerinti megoszlás során a válaszadók legnagyobb százaléka – elsőévesek 90,2%-a, másodévesek 94,5%-a, harmadévesek 95,1%-a, harmadév felett járók 100%-a, levelezősök 69,2%-a – a személyes felkeresést preferálta.

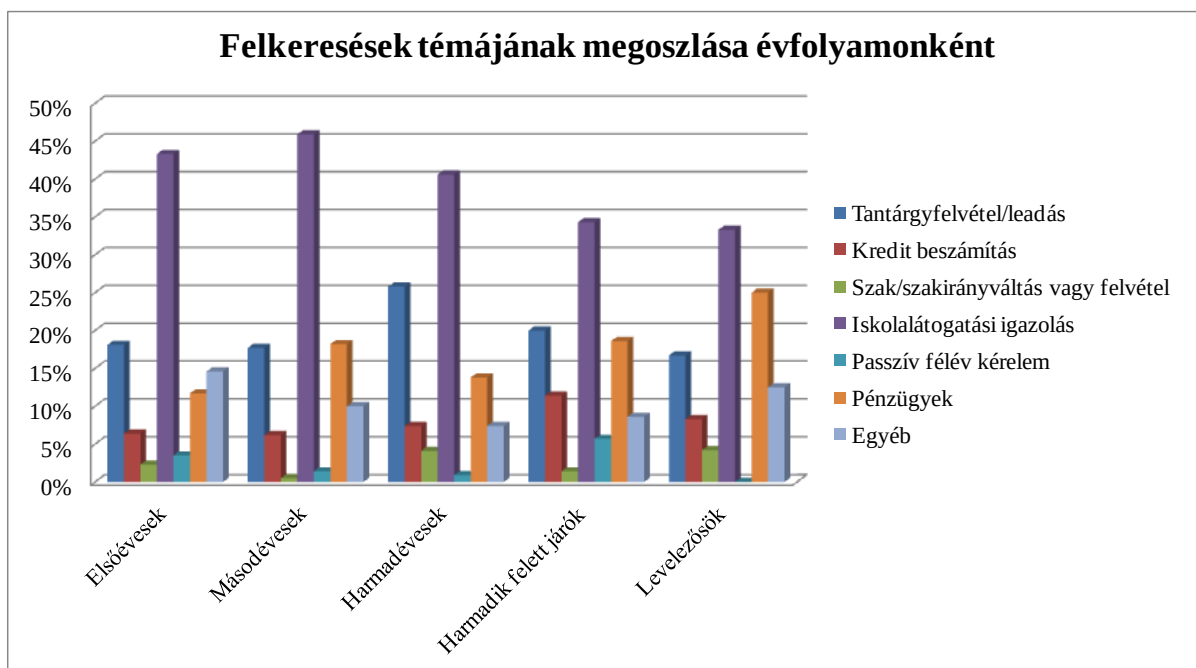
Ezen adatok ilyen formába történő rendeződése véleményem szerint a következő okok miatt alakulhatott így:

- A hallgatók nem próbálkoznak alternatívákkal, legtöbbjük, csak a személyes felkeresést próbálta ki. Ebből adódhat, hogy legeredményesebbnek ezt a típust jelölték. A levelezősök esetében megfigyelhető, hogy az e-mailen és telefonon való kommunikációt is hatékonynak tartják (az előző diagramból látszik, hogy ők az egyetlenek, akik ezt használják is) valószínűleg ennek köszönhetőek a kiugró eredmények.
- A hallgatók kipróbálták az összes felkeresési típust, amelyből a személyes felkeresés bizonyult a leghatékonyabbnak, ezért ezt a formát részesítik előnyben.



Felkeresések témájának megoszlása évfolyamonként:

A lehetséges felkeresések csoportosítása során a hallgatók legnagyobb százaléka - előévesek 43,3%-a, másodévesek 45,9%-a, a harmadévesek 40,6%-a, a harmadév felett járók 34,3%-a, a levelezősök 33,3%-a - az iskolalátogatási igazolás, másodsorban a tantárgyfelvétel/leadás – elsőévesek 18,1%-a, másodévesek 17,7%-a, harmadévesek 25,8%-a, harmadév felett járók 20%-a, levelezősök 16,7%-a, harmadsorban pedig a pénzügyek – elsőévesek 11,7%-a, másodévesek 18,2%-a, harmadévesek 13,8%-a, harmadév felett járók 18,6%-a, levelezősök 25%-a – miatt tér be a tér be a tanulmányi osztályra.



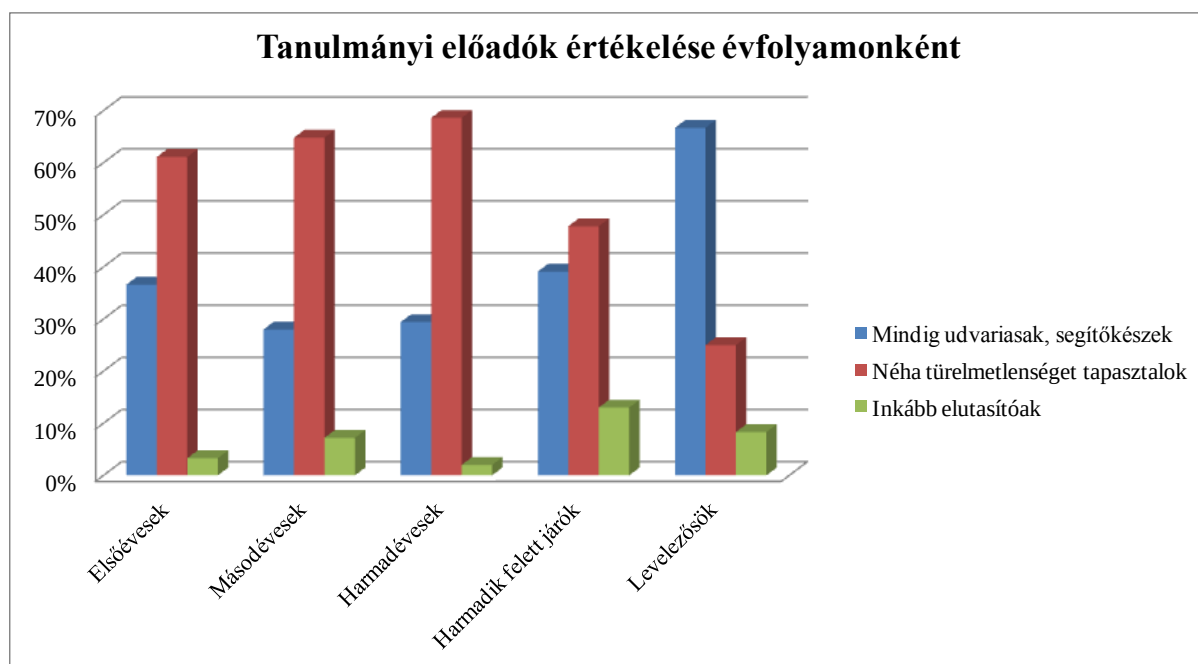
2. Tanulmányi osztály, előadók

Tanulmányi előadók értékelése:

A tanulmányi előadók értékelése során a megkérdezett elsőévesek 61,10%-a, a másodévesek 64,8%-a, a harmadévesek 68,8%-a, a harmadévi felett járók 47,8%-a és a levelezősök 25%-a válaszolta azt, hogy néha türelmetlenséget tapasztalnak. Mindig udvariasnak, segítőkésznek értékelte az elsőévesek 36,6%-a, a másodévesek 29,4%-a, a harmadévesek 29,4%-a, a harmadévi felett járók 39,1%-a és a levelezősök 66,7%-a a tanulmányi referensek munkáját, és a megkérdezetteknek csak elenyésző százaléka nyilatkozta, hogy inkább elutasítóak lennének. A tanulmányi előadókhoz napi szinten rengeteg hallgató fordul. Itt kérnek tájékoztatást minden a tanulmányaikkal kapcsolatos fontos információról, ha a TVSZ, TTSZ egyes szakaszaival nincsenek tisztában - habár ennek helybéli fellelhetőségéről több ízben is megkapják a kellő felvilágosítást -, és persze rengeteg, a tanulmányi osztály hatáskörébe nem tartozó probléma miatt keresik fel a tanulmányi előadókat. Ez lehet a magyarázata a kérdőív kiértékelése során kapott eredménynek.

A levelezős hallgatók esetében megfigyelhető, hogy a megkérdezettek véleménye szerint – több mint 60% – a tanulmányi osztály munkatársai mindig udvariasak, segítőkészek, ami ellentétbe a négy nappali évfolyam által adott válaszoknak. Ennek magyarázata az lehet, hogy a levelezős hallgatók a nappali tagozatosokhoz képest jóval kisebb létszámmal vannak jelen, ami azt is jelenti, hogy kevesebb előfordulásban keresik fel a tanulmányi osztály

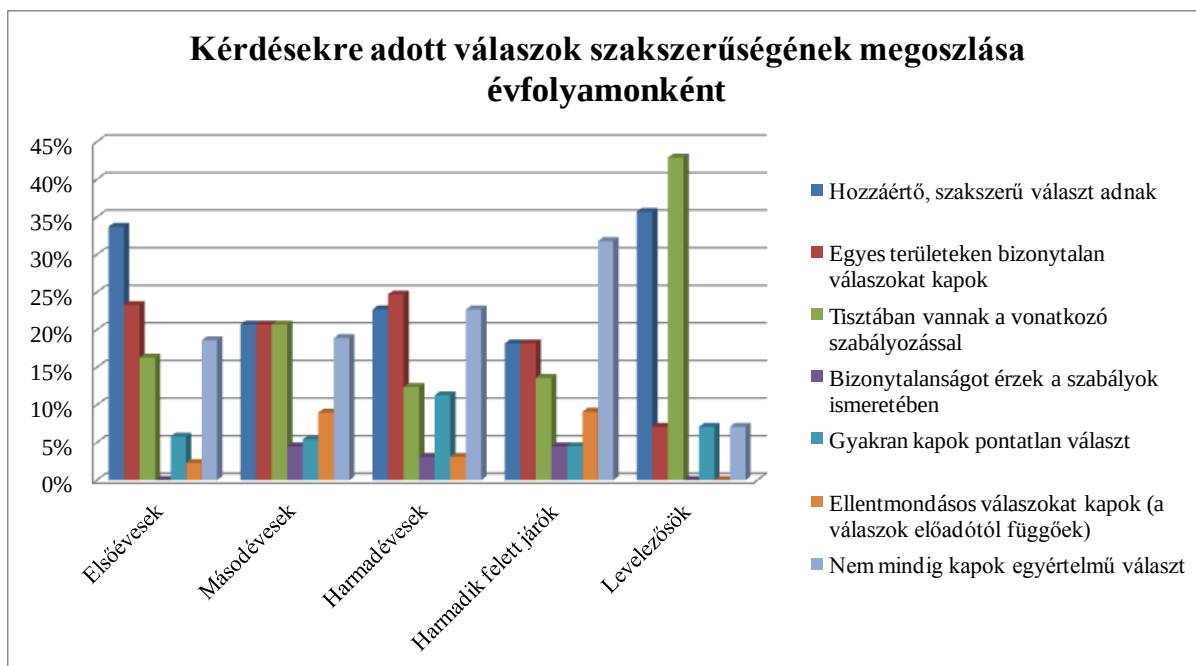
munkatársait, ráadásul nem abban a munkaidőben, mint a nappalis hallgatók. Ebből kifolyólag előfordulhat, hogy a tanulmányi osztály munkatársai is nyugodtabban kezelik a levelezősök problémáit. A másik lehetséges magyarázat pedig az, hogy a levelezős hallgatók személyesen csak akkor keresik fel a tanulmányi osztályt, mikor már muszáj, ez abból is látszik, hogy a felkeresések típusának megoszlásánál ők voltak az egyetlenek akiknél az e-mail és a telefon is érzékelhető hányadban mutatkozott.



Kérdésekre adott válaszok szakszerűségének megoszlása:

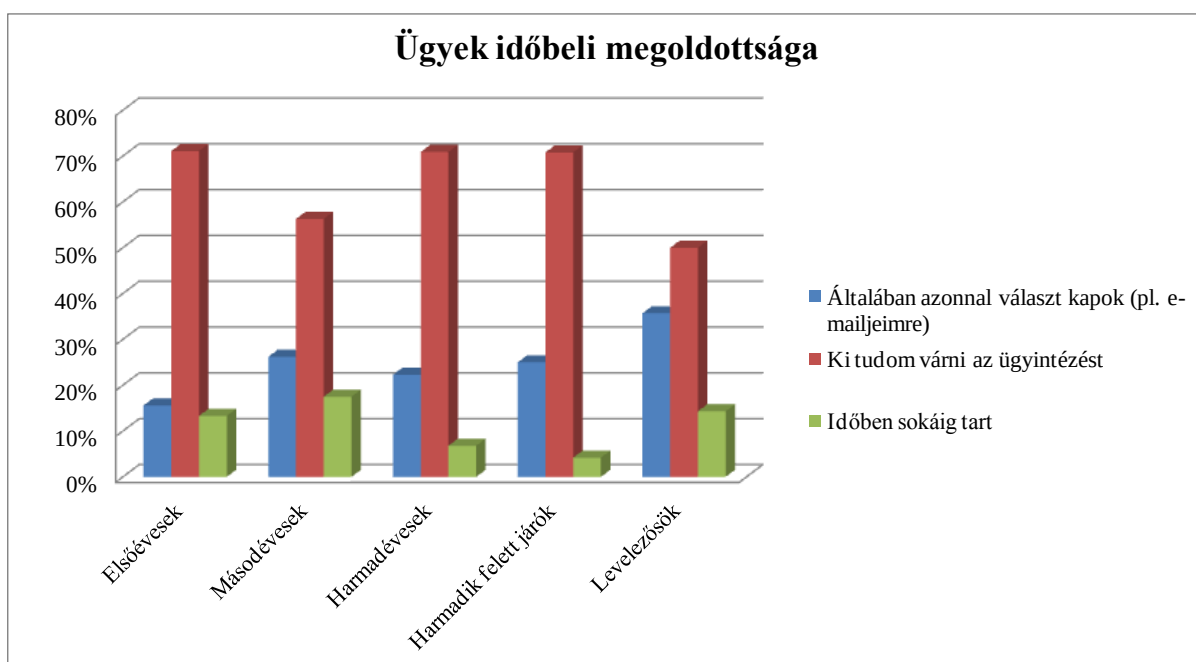
A felmérés során a kérdésekre adott válaszok szakszerűségére vonatkozó kérdés kapcsán nagyon megoszlott a hallgatók véleménye – amit a diagram is jól szemléltet –. Négy terület van, melyet összesítésben a legtöbb hallgató megjelölt, ezeket két nagyobb csoportba lehet osztani:

- A legtöbb hallgató szerint a tanulmányi osztály munkatársai feltett kérdéseikre hozzáértő, szakszerű választ adnak, és tisztában vannak a vonatkozó szabályozással.
- A hallgatók másik csoportja szerint – közel ugyan olyan számban – egyes területeken bizonytalan, nem mindig egyértelmű választ kapnak. Ez probléma lehet, mivel az adott információnak súlya van, szabályok, szabályzatok esetében ezek pontatlan ismerete miatt kellemetlenségek, sőt komoly veszteségek érhetik a hallgatókat.



Ügyek időbeli megoldottsága:

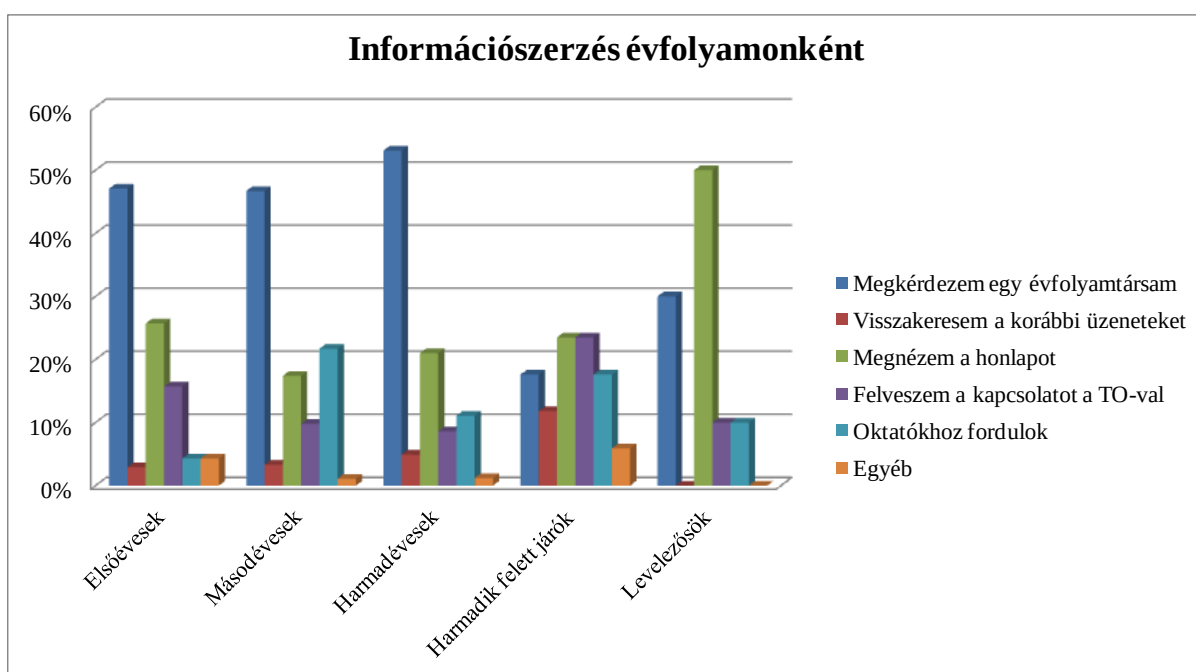
Ezzel a ponttal összességében a hallgatók nagyon elégedettnek bizonyultak, többségük állásfoglalása szerint ki tudják várni az ügyintézés – elsőévesek 71,1%-a, másodévesek 56,3%-a, harmadévesek 70,9%-a, harmadévi felett járók 70,8%-a, levelezősök 50%-a –, viszonylag sokan jeltették, hogy általában azonnal választ kapnak – elsőévesek 15,6%-a, másodévesek 26,2%-a, harmadévesek 22,3%-a, harmadévi felett járók 25%-a, levelezősök 35,7%-a –.



3. Információk

Információszerzés évfolyamonként:

A adatok kiértékelése során azt az eredményt kaptam, hogy a megkérdezett hallgatók összegezve leggyakrabban évfolyamtársaikhoz fordulnak segítségért. A felmérésből az is kiderült, hogy ez csak az első három évfolyam esetében kiemelkedően magas arány, az első évesek 47,1%-a, a másodévesek 46,7%-a, a harmadévesek 53,1%-a nyilatkozott így. Ezzel szemben a harmadév felett járók és a levelezősök esetében már jobban megoszlik erre a kérdésre adott válasz, ők már – amint a diagram is mutatja – inkább a holnapon való információkeresésben bíznak.



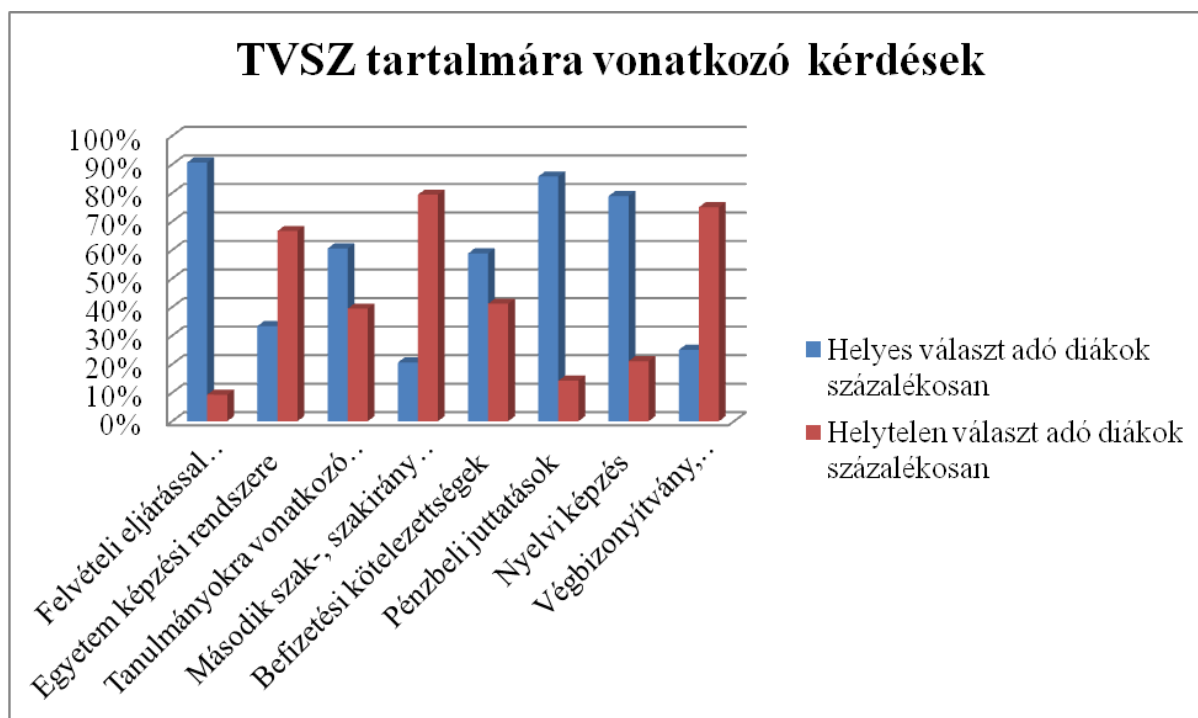
TVSZ, tanulmányi ügyrend:

A kérdés alapvető célja az volt, hogy felmérjem a hallgatók mennyire vannak tisztában a TVSZ, tanulmányi ügyrendbe foglaltakkal. Mind a TVSZ, mind a tanulmányi ügyrend esetében ugyanazokat a pontokat soroltam fel, melyből az egyikre is és a másikra is 4-4 igaz. A TVSZ és tanulmányi ügyrendre vonatkozó kérdéseket, a többi kérdéssel ellentétben nem évfolyamonként értékeltem ki – ebben az esetben ennek nem lett volna jelentősége, ugyanis a vélemények nagyon megoszlottak az évfolyamonkénti diagramoknál, kevésbé átláthatóbbnak bizonyultak –, ezért az összes kérdőív adataiból csináltam egy összefogó értékelést, melynek eredményeit a soron következő két diagram mutatja be.

A TVSZ esetében a négy pont:

- az egyetem képzési rendszere
- tanulmányokra vonatkozó rendelkezések
- második szak-, szakirány felvétele
- végbizonyítvány, szakdolgozat, záróvizsga rendelkezések

A diagram jól láthatóan bemutatja, hogy a hallgatók nincsenek tisztában azzal, hogy melyik pont hova tartozik, ebből következik, hogy tartalmukkal sem. Az egyetem képzési rendszerét illetően a megkérdezettek 33,33%-a jelölte a helyes választ, a további 66,66% pedig a helytelen. A második szak-, szakirány felvételére 20,58% adott helyes választ, a maradék 79,41% pedig helytelen. A végbizonyítvány, szakdolgozat, záróvizsga rendelkezések esetében pedig 25-75% a helyes/helytelen válaszadók aránya.



Tanulmányi ügyrend esetében a négy pont:

- felvételi eljárással kapcsolatos információk
- befizetési kötelezettségek megállapítás, kiírása
- pénzbeli juttatások
- nyelvi képzés (kritérium tantárgy, szaknyelvi kurzus, szintfelmérő)

A tanulmányi ügyrend tartalmára vonatkozó kérdések kiértékelése során megdöbbentően rossz eredmények jöttek ki.

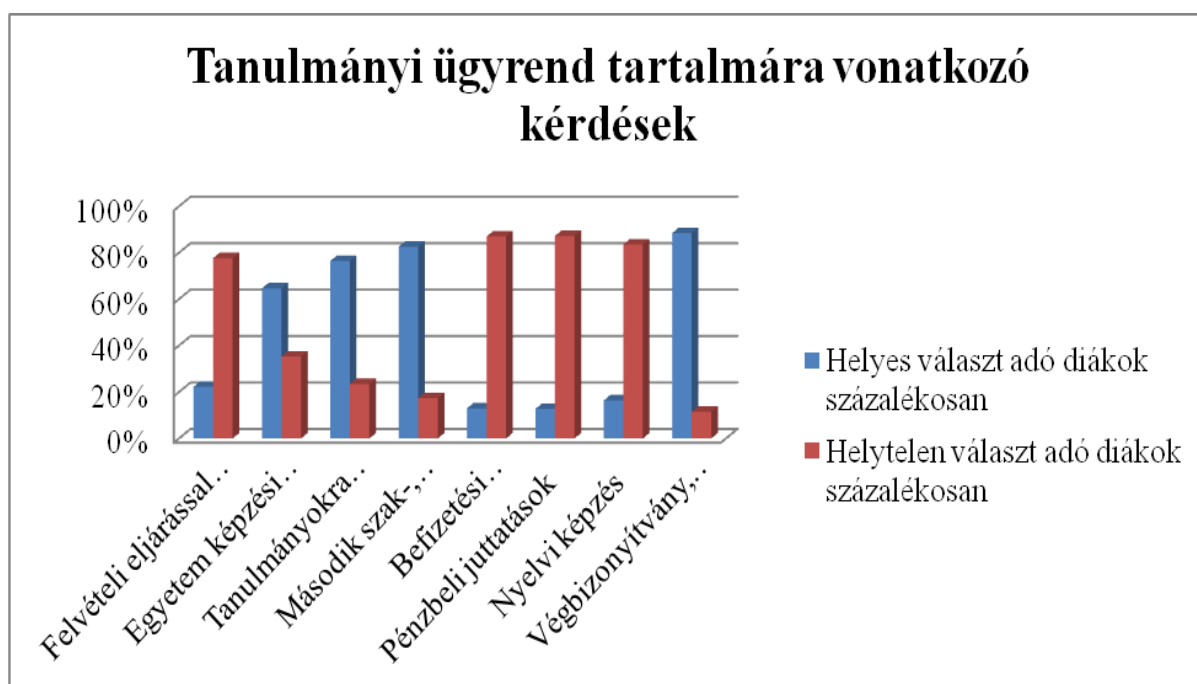
A diagramból kiderül, hogy a hallgatók egyáltalán nincsenek tisztában a tanulmányi ügyrendben meghatározott szabályokkal.

A felvételi eljárással kapcsolatos információknál 22,30% gondolta, hogy a tanulmányi ügyrend magába foglalja ezt a pontot, ami azt jelenti, hogy az általam megkérdezett hallgatók 77,69%-a szerint az erre vonatkozó szabályok nem a tanulmányi ügyrendben vannak.

A befizetési kötelezettségek, és pénzbeli juttatások esetében még elkeserítőbb eredmény alakult ki.

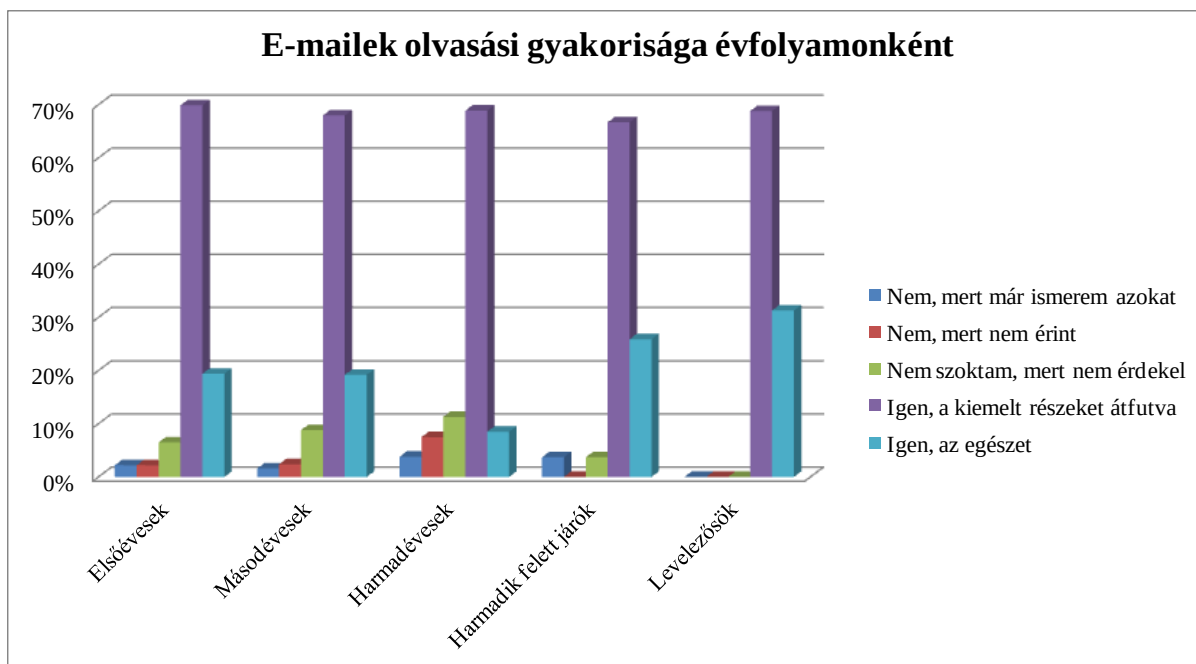
Előbbinél a válaszadók csupán 12,99%, utóbbinál 12,74% tudta, hogy ezt a pontot a kért helyen találja. Ez lehet az oka annak, hogy a pénzügyekkel kapcsolatos tudnivalók a leggyakoribb kérdések közé tartoznak a tanulmányi osztály felkeresése során.

A nyelvi képzésnél 16,42% vélte csak úgy, hogy ez a tanulmányi ügyrendbe sorolható.



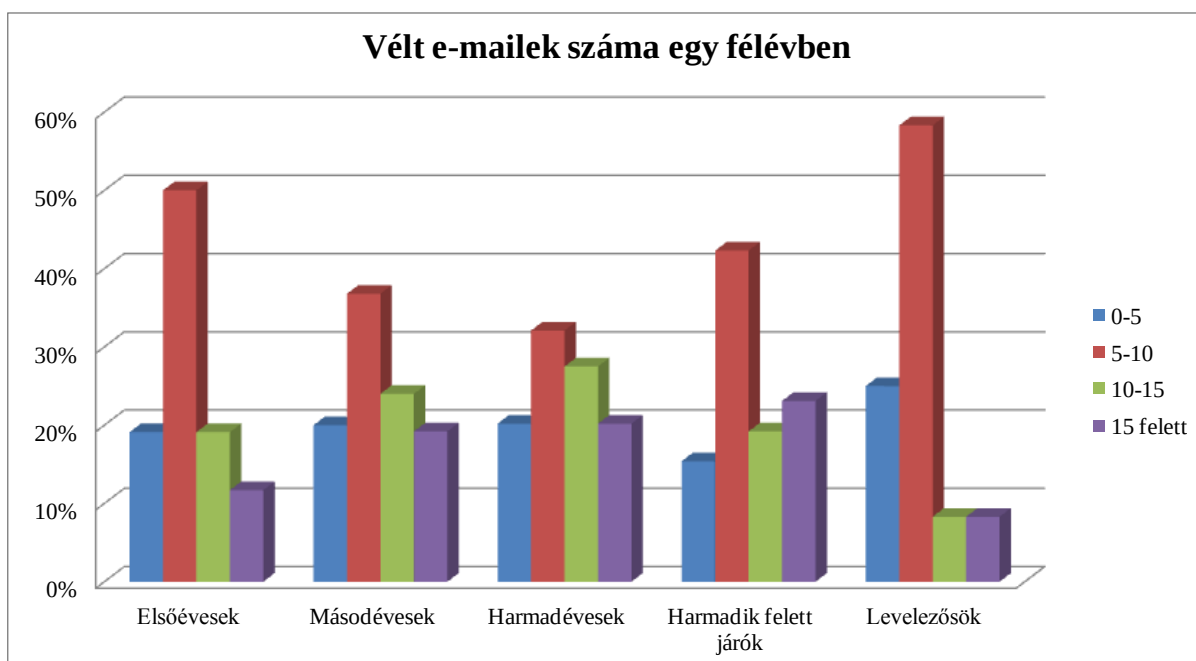
E-mailek olvasási gyakorisága:

A felmérésből kiderült, hogy a hallgatók legnagyobb többsége a kiküldött e-mailek esetében a kiemelt részeket átfutva el szokta olvasni – elsőévesek 69,9%-a, másodévesek 68%-a, harmadévesek 68,9%-a, harmadév felett járók 66,7%-a, valamint a levelezős hallgatók 68,8%-a –. A megkérdezettek jelentős százaléka – elsőévesek esetében 19,4, másodéveseknél 19,2, harmadéveseknél 8,5, harmadév felett járóknál 25,9 míg a levelezősök 31,3 – állította azt, hogy az e-maileket teljes egészében el szokták olvasni.



E-mailek száma:

A feltett kérdés kapcsán az elsőévesek 50%-a, a másodévesek 36,8%-a, a harmadévesek 42,3%-a, a harmadév felett járók 42,3%-a, a levelezők 58,3%-a vélekedik úgy, hogy egy félévben 5-10 levelet kapnak. A 0-5, 10-15 tarományok közötti lehetőségre a hallgatók körülbelül hasonló százaléka voksolt, még legkevesebben – elsőévesek 11,7%-a, másodévesek 19,2%-a, harmadévesek 20,2%-a, harmadév felettiek 23,1%-a, a levelezősök 8,3%-a – úgy vélik, hogy 15 e-mail felett kapnak.



5.1.4. Összegzés

A felmérés során a következő összefüggéseket, problémákat véltem felfedezni, melyekre helyenként javasoltam megoldási alternatívát.

A hallgatók általánosságban véve elégedettek a tanulmányi osztállyal – nyitva tartás, ügyek időbeli elintézése –, megfigyelhető azonban, hogy a tanulmányi előadók néha türelmetlenek a tanulók problémáinak megoldása során. Ennek egyik oka az lehet, hogy a munkájukat gyakran – legtöbbször ráadásul személyesen – felesleges kérdésekkel zavarják meg. Gyakori az is, hogy a hallgatók egymás között beszélnek meg kérdéseiket, ezért sokszor a téves információ terjed, ami például késedelmes kérvény leadást, helytelen kitöltést von maga után. Ezáltal a diákok megnehezítik a saját illetve a tanulmányi referensek ügyintézését is.

Ezen problémák kezelésére jelentene megoldást a „Front Office” rendszer kiépítése. Az információs pult létrehozásával a hallgatók az eddigi szokásaikhoz híven ugyan úgy hallgatótársaiktól kérhetnének segítséget, azzal a különbséggel, hogy ezek a hallgatók pontosan ismernék a TVSZ, TTSZ, tanulmányi ügyrendben foglalt szabályokat. A „Front Office” bevezetésével a tanulmányi osztályon információszerzés szempontjából személyesen megjelenő hallgatók száma csökkenne, ami pozitív hatással lenne a tanulmányi előadók türelmességi fokára is.

A hallgatók nem ismerik pontosan sem a TVSZ-t, sem a tanulmányi ügyrendet. Habár a tanulmányi osztályvezető rendszeresen (körülbelül félévente 20 alkalommal) küld aktuális információkat. A kitöltők saját bevallása szerint ennek legalább a kiemelt részeit elolvassák, ami ellentmond azzal, hogy véleményük szerint félévente csupán 5-10 üzenetet kapnak, - itt ellentmondások fedezhetők fel.

Arra vonatkozóan, hogy a hallgatók elolvassák leveleiket, és értelmezzék azokat nagyon nehéz megoldást találni, eddig még nem született meg az a motiváló eszköz, ami erre rávenné a hallgatókat. Egy interaktív online felület kialakítása megoldást jelenthetne a problémára. Ez a weboldal a naprakész, fontos információk – amiket a tanulmányi osztályvezető által kiküldött levelek alapján lehetne összeállítani – feltüntetésével, állandó frissítésével hozzájárulna a hallgatók tájékoztatásához.

A megkérdezett hallgatók azt állítják, hogy a tanulmányi osztály munkatársai részéről előfordul, ellentmondásos, nem mindig egyértelmű információ.

Ennek, amint már említettem súlyos következményei lehetnek. Erre a problémára megoldást jelentene, ha a tanulmányi előadók heti/havi rendszerességgel tesztet írnának, melyben a TVSZ, TTSZ, tanulmányi ügyrendbe foglaltakkal kapcsolatos kérdések jelennének meg.

5.2. Tanulmányi osztály

5.2.1. Problémafeltárás

A kutatásom során egyrészt a tanulmányi osztály általános működését, a tanulmányi előadók feladatkörét, leterheltségi fokát, napi szinten jelentkező hallgatókkal kapcsolatos észrevételeiket, problémáikat próbáltam feltárni, másfelől azokat a feladatokat szerettem volna kiszűrni, melyek a „Front Office” rendszer kiépítése esetén átruházhatóak lennének az információs pultban dolgozó hallgatókra.

5.2.2. A kutatás körülményei

A tanulmányi előadók esetében személyes interjút alkalmaztam, mely során, a dolgozók 100%-át, azaz 7 főt kérdeztem meg, a következő témákat napirendre véve:

- Leterheltség
- Ügyfélfogadási idő
- Problémák melyekkel felkeresik a hallgatók a tanulmányi osztályt
- Ezek megoszlása, fontossági eloszlása
- Türelem/türelmetlenség
- Hallgatókra átruházható feladatok
- Változtatással kapcsolatos vélemények
- Közreműködési hajlandóság
- Javaslatok

5.2.3. Az adatok kiértékelése

Az adatok kiértékelésére csoportos értékelési technikát alkalmaztam.

1. Leterheltség:

A tanulmányi osztály munkatársainak egybehangzó véleménye szerint a leterheltség foka időszakosan értelmezhető. Vannak hónapok, amikor nagyon leterheltnek érzik magukat, ilyen a tanévkezdés, amikor az alapvető elvégzendő feladataik mellé párosul például az első évesek beíratása, tájékoztatása, az első két hétben beérkező kérvények iktatása, elbírálása, válasz küldése. Mivel az egyetemen keresztféléves képzés folyik az előbbieken említett problémák a februári hónapban is értelmezhetőek. A február és júniusi hónap továbbá a tárgyfelvétel és a vizsgák okozta nehézségek miatt jelent plusz leterheltséget. A január és május hónapokban a

záróvizsgára való bocsájtás feltételeinek ellenőrzése, valamint ezekkel kapcsolatos teendők elvégzése jelentkezik többletmunkaként.

2. Ügyfélfogadási idő:

A megkérdezettek az ügyfélfogadási idővel elégedettek, véleményük szerint elég idő jut a hallgatók problémáinak kezelésére. Amennyiben valakinek mégis problémát jelent az adott időpontban való megjelenés (például dolgozó-, levelezős hallgatók), előzetes egyeztetés után a tanulmányi előadók rugalmasan kezelik a helyzetet, vagy előbbi munkakezdéssel, vagy a munkaidő meghosszabbításával vállalkoznak a speciális igények kielégítésére.

3. Problémák melyekkel megkeresik a hallgatók a tanulmányi osztályt:

A legtöbb válasz erre a kérdésemre érkezett. Amint kiderült a legkülönbözőbb kérdésekkel fordulnak a tanulmányi osztály felé. Előfordulnak komoly, a tanulmányi előrehaladáshoz szükséges kérdések is, de a tanulmányi osztály hatáskörébe nem tartozó téma is felbukkan.

Az alábbiakban néhány kérdés következik, melyet a tanulmányi osztály munkatársai soroltak fel, mint leggyakrabban előforduló kérdéseket. Ezeket a következő csoportosítás teszi szemléletessé.

Tanulmányi előrehaladással kapcsolatos kérdések:

- felvétellel/ elbocsájtással kapcsolatos kérdések
- kreditbefogadás feltételeire vonatkozó kérdések
- szakmai gyakorlatra vonatkozó kérdések
- szakdolgozattal kapcsolatos kérdések
- államvizsgálathoz szükséges feltételek teljesülésének ellenőrzése

Szabályok, szabályzatokkal kapcsolatos kérdések:

- szabályokban, szabályzatokban található információkról kérdések
- szabályok, szabályzatok értelmezésére vonatkozó kérdések
- szabályok fellelhetősége

Tanulmányi osztály hatáskörébe nem beillő kérdések:

- tanárok elérhetősége
- adott tanárra panaszok
- adott tárgy tárgyfelelősenek neve
- adott oktató szobájának helye
- adott tanár az egyetemen található-e
- adott óra melyik teremben van stb.

4. Ezek megoszlása, fontossági eloszlása:

Az előző kérdés és a megkérdezettek elmondása alapján arra lehet következtetni, hogy a tanulmányi osztályt legtöbbször a hallgatók információszerzés szempontjából keresik fel, melyek jól elkülönülő csoportokra oszthatóak. Az első csoportba tartoznak azok az információk, melyek az egyetemi honlapokon, neptunon megtalálhatóak – ezzel kapcsolatos kérdések a leggyakoribbak. A második csoportba a tanulmányi előrehaladáshoz szükséges fontos kérdések szerepelnek – ennek nagy része szintén megtalálható a honlapokon, de itt már előfordul összetettebb komolyabb probléma is, mely a tanulmányi osztály bevonása nélkül nem oldható meg. A harmadik csoportba pedig azok a kérdések sorolhatók, amelyről nem a tanulmányi osztály felelőssége a tájékoztatás (például: adott oktató szobájának helye, adott tanár az egyetemen található-e, adott óra melyik teremben van) – az első kettő csoporthoz képest ezek aránya a legkisebb.

5. Türelem/türelmetlenség:

A tanulmányi előadók többsége szerint előfordul, hogy a hallgatókhoz türelmetlenül viszonyulnak, viszont ennek ellenkező példája is tapasztalható, ugyanis elmondásuk szerint a hallgatók felől is észrevételezhető, hogy nem mindig megfelelően kezelik a helyzetet.

6. Hallgatókra átruházható feladatok:

A tanulmányi osztály dolgozói munkájuk nagy részét olyan programok, rendszerek segítségével végzik (neptun, poszeidon), melyekhez úgynevezett kulcsok szükségesek. A jelenlegi állás szerint hallgató nem kaphat ilyen kulcsot, amiből kifolyólag olyan feladatokat, melyhez ezek a rendszerek szükségesek, hallgató nem végezheti. (Amennyiben történne erre vonatkozóan valamilyen egyszerű informatikai fejlesztés, átruházható lenne a hallgatókra a jogviszony igazolásának a kiadása, a poszeidon rendszerbe történő iktatás.)

A megkérdezettek az információs pultban rejlő lehetőségnek elsősorban a tájékoztatást gondolták, történt még javaslatétel nyomtatási-, fénymásolási lehetőségre.

7. Változtatással kapcsolatos vélemények:

Az interjúk során arra a megállapításra jutottam, hogy a tanulmányi osztály munkatársai lelkesedéssel fogadták a fejlesztési javaslatot, közreműködési hajlandóságukat fejezték ki és konkrét javaslatokat is tettek az információs pultban történő feladatokra. Továbbá a hallgatók bevonására vonatkozó felvetésre is pozitívan reagáltak, elmondásuk szerint már volt rá példa, hogy hallgatói segítséget vettek igénybe, ami tökéletesen be is vált, ennek fényében a „Front Office” rendszer kialakításának gondolata is kedvezően hatott rájuk.

8. Közreműködési hajlandóság:

A tanulmányi osztály munkatársai biztosítottak a segítségükről, amennyiben ez a rendszer megvalósulna, részt vennének a betanításban. Hajlandóság mutatkozott arra is, hogy a rendszer kísérleti fázisában egy tanulmányi előadó figyelje a hallgatók munkáját, és esetleges hibázás alkalmával közbeavatkozzon.

Javaslatok:

- Többen javaslatot tettek a sorszámhívó rendszer kiépítésre.
- Amennyiben lenne lehetőség iktató szoba kialakítására a hallgatók végezhetnék a Poszeidon rendszerbe történő iktatást

6. RÉSZLETES FEJLESZTÉSI JAVASLAT KIALAKÍTÁSA

A tanulmányozott szolgáltatóipari „Front Office” rendszerek, a hallgatói felmérések, valamint a tanulmányi osztályon készített interjúk és személyes tapasztalatok fényében dolgozatomban alapvetően két fontos fejlesztési lehetőségére szeretném felhívni a figyelmet. Az első a „Front Office” rendszer kiépítése, a másik, egy ehhez kapcsolódó fejlesztés, a sorszámhívó rendszer kialakítása, bevezetése a tanulmányi osztályon.

6.1. A „Front Office” rendszer kiépítése

6.1.1. Igénypontok

1. Hallgatók informálása, tájékoztatása

Az egyetemen kialakított „Front Office” rendszer elsősorban a hallgatók érdekeit szolgáló szervezeti egységként jelenne meg az egyetemi élet mindennapjaiban, melynek elsődleges célja a hallgatók informálása, tájékoztatása lenne.

Rengeteg szabály, szabályzat van, és szinte minden évfolyamra más és más vonatkozik. Vannak hallgatók, akik a félreinformáltságból adódóan, az információ ismeret hiányában csúsznak félétet, évet, vagy akár el is bocsájthatják őket. A fejlesztés egyik legfontosabb pontja, hogy ezeket a „hibákat” kiküszöböljük.

A hallgatók – amint a felmérésből kiderült – előbb fordulnak évfolyamtársaikhoz kérdéseikkel, mint a tanulmányi osztályhoz, ami rengeteg problémát okozhat, ugyanis – ami szintén kiderült a felmérésből – a hallgatók a TVSZ-be, tanulmányi ügyrendbe tartozó legfontosabb pontok elhelyezkedésével sincsenek tisztában, hogy melyiket melyik dokumentumban találják. Ebből arra lehet következtetni, hogy a tartalmukkal kapcsolatban

sem tudnak kellő szakértelemmel segítségére lenni hallgatótársaiknak. A téves információknak sokszor súlyos anyagi következményei vannak, de ami még elrettentőbb ennél, hogy a hallgató elvesztését is jelentheti egy-egy ilyen téves tájékoztatás. Annak tudatában, hogy a jelentkezők száma évről évre csökken, nem engedheti meg az egyetem magának, hogy az információ hiánya miatt akár egy hallgatót is elveszítsen.

Mindezek tudatában az információs pult forradalmi megoldást jelentene e problémák kiküszöbölésére.

A kérdőívek kiértékelése során kapott eredmény alátámasztja azt a hipotézist, hogy a hallgatók előbb fordulnak velük egy „súlycsoportban” lévőkhöz, mint a hivatalos helyiség, hivatali légkörét sugárzó szervezeti egységhez, a tanulmányi osztályhoz.

2. Tanulmányi osztály munkájának megkönnyítése

A másodlagos cél a tanulmányi előadók munkájának megkönnyítése lenne. A tanulmányi osztályon végezett személyes interjúk folyamán felmértem minden egyes tanulmányi referens esetében azokat a folyamat elemeket, melyek megfelelő szabályozottság mellett átruházhatóak lennének a „Front Office” munkatársaira. Ténylegesen átadható feladatok például a gyakori kérdésekkel kapcsolatos tájékoztatás, kérvényekkel kapcsolatos teendők, vagy a leckekönyvek iktatása, ezen felül megjelent néhány már speciálisabb igény (jogviszony igazolás, kérvények iktatása), melynek teljesítéséhez a „Front Office” rendszer kiépítésén túlmenő fejlesztés szükségeltetne, mégpedig a neptun, és poszeidon rendszer használatához szükséges bizonyos szintű, vagy célzott jogosultság megadása az erre felhatalmazott hallgatók számára, melyre a jelenlegi szabályok szerint nincs lehetőség.

6.1.2. Helyi sajátosságok

A „Front Office” rendszer egy modern, a hallgatókat jobban bevonó, a hagyományos hivatali formából kilépő struktúra formájában jelenne meg az intézményében, mely a tanulmányi osztály szerves részét képezné, azzal, hogy kivonulna a hallgatók mindennapi életébe. Ebből kifolyólag az információs pult elhelyezése a tanulmányi hivatal mellett a folyosón lenne a legpraktikusabb. A hely szűkössége miatt nagy felületű pult kialakítására nem lenne lehetőség, ezért olyan formai tervezésre lenne szükség, amely két hallgató egyidejű tartózkodását, valamint a munkavégzésükhöz szükséges gépek, és berendezések elhelyezését lehetővé tenné.

Az információs pultban dolgozó hallgatók teljesen egyenrangúak lennének, a szervezeti felépítésben egymás mellett helyezkednének el, felettesük pedig a tanulmányi osztályvezető által kijelölt tanulmányi előadó lenne.

„Front Office” Manageri feladatok minden esetben a tanulmányi osztály vezetőjének a hatáskörébe tartozna, ő lenne a felelős az új rendszer kiépítése után annak fenntartásáért és ellenőrzéséért.

Az információs pult a hallgatók közreműködésével valósulna meg. Olyan hallgatók kerülnének elsősorban bevonásra a Rejtő HÖK közreműködésével és ajánlásával, akik kellő elkötelezettséget éreznek magunkban a hallgatói élet megkönnyítése érdekében. Elsősorban azon hallgatókra lehetne számítani, akik a HÖK-ön keresztül már végeznek valamilyen a hallgatók érdekeit szolgáló tevékenységet, ilyenek például az érdekvédelmi felelősök, de természetesen, aki érez magában kellő elkötelezettséget a hallgatók tájékoztatása, segítségnyújtás szempontjából bevonásra kerülne. Ez nem elhanyagolandó szempont, mivel az egyre szűkösebb pénzügyi erőforrások miatt az információs pultban dolgozók munkájának jelentősége nem lenne arányos a pénzbeli juttatásukkal.

Az információs pultban dolgozóknak a TVSZ, TTSZ, tanulmányi ügyrendbe foglaltakkal teljes mértékig tisztában kell lenniük, aminek ellenőrzésére egy tesztet javasolnék. Meghatározott időközönként (például havonta) a „Front Office” munkatársainak felkészültsége és naprakészsége egy teszt megírásával, és annak kiértékelésével történne.

6.1.3. Folyamatok

Az információs pult munkatársinak feladatköre terveim szerint a következőket tartalmazná:

- Tájékoztatás
- Kérvényekkel kapcsolatos feladatok
- Iktatás
- Nyomtatás, fénymásolás
- Online felület kezelése
- Sorszámhívó rendszer kezelése
- (Jogviszony igazolás kiadása)

1.Tájékoztató:

Tájékoztató alatt a TVSZ, TTSZ, tanulmányi ügyrenddel kapcsolatos felvilágosítás lenne az elsődleges cél, de ezen felül, minden olyan jellegű információ megadása, ami a hallgatók tanulmányaihoz kapcsolódnak (például: tantermek jelölési rendszerével kapcsolatos felvilágosítás, melyik terem merre található, oktatók e-mail címei, fogadóóra, a keresett oktató szobája merre található, szabályok, szabályzatok elérhetőségi címe stb.).

2.Kérvényekkel kapcsolatos feladatok:

A papír formanyomtatvány az információs pult bevezetése után minden esetben az ott dolgozók kezén menne át, ők ellenőriznék a helyes kitöltéssel kapcsolatos elvárásokat, hogy a kérvény elfogadásához szükséges feltételek teljesültek-e (Például egy utólagos tárgyfelvétel esetében van-e elegendő hely a kurzuson, vagy esetleg szükség van-e kurzusbővítésre. Abban az esetben, hogy ha szükséges a kurzusbővítés a „Front Office” munkatárs látná el az ehhez kapcsolódó feladatokat, telefonon vagy elektronikus úton történne az egyeztetés az oktatóval.).

3.Iktatás:

Iktatás alatt a leckekönyvek iktatása lenne az elsődleges feladat.

4.Nyomtatás, fénymásolás:

Az információs pultban lehetőség lenne rá, hogy az olyan ügyek intézése esetén, melyek kapcsolatban vannak a hallgató tanulmányaival, például kérvények nyomtatása a feltételek adottak legyenek.

5.Online felület kezelése:

A „Front Office” keretén belül egy az e-szocstámhoz hasonló online felület létrehozása célszerű lenne. Itt, azon kívül, hogy az összes szabályzat, elérhető lenne, egy külön a „Front Office”-ban dolgozók részére fenntartott e-mail cím segítségével a hallgatók feltehetnék kérdéseiket, amire a lehető leggyorsabban választ is kapnának. Ezen felül lenne egy gyakori kérdések fül is, ahol a „legnépszerűbb” kérdéseket lehetne megtalálni, a hozzá tartozó helyes válaszokkal.

6.Sorszámhívó rendszer kezelése:

A sorszámhívó rendszert, habár mint külön fejlesztési javaslatot fogok bemutatni, mégis kapcsolódik az általam elképzelt „Front Office” rendszerhez. Magát a sorszám kiadásának feladatát is a hallgatók látnák el, ezzel is megkönnyítve a hallgatók feladatát.

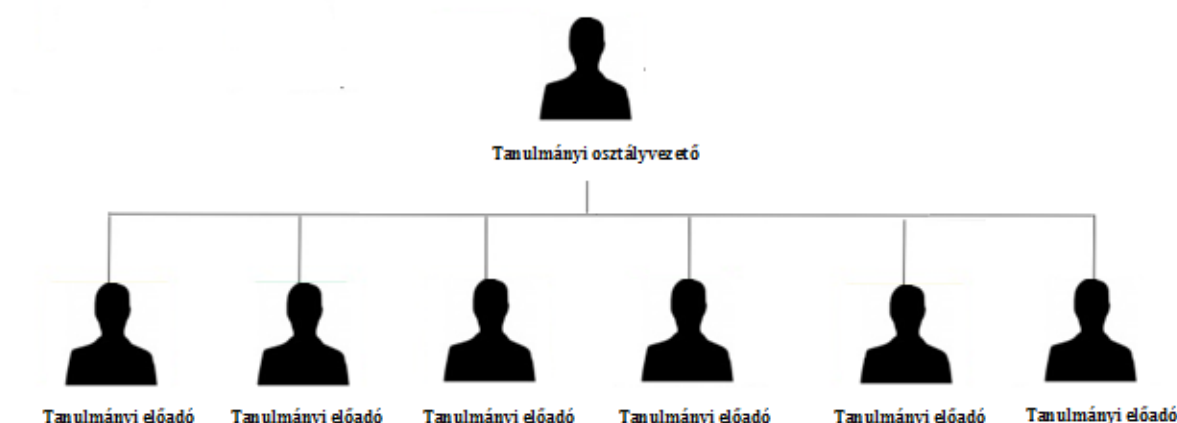
7.(Jogviszony igazolás)

Ez a pontot csak zárójelesen említem, ugyanis ennek megvalósulása, miszerint az információs pultban dolgozó hallgatók jogviszony igazolást tudjanak kiadni a „Front Office” rendszer kiépítésén túlmenő fejlesztését igénylő változás lenne.

Ahhoz, hogy a hallgatók jogviszony igazolást tudjanak kiadni, szükségük lenne neptun kulcsra, amit hallgató nem kaphat.

6.1.4. Szervezeti felépítés

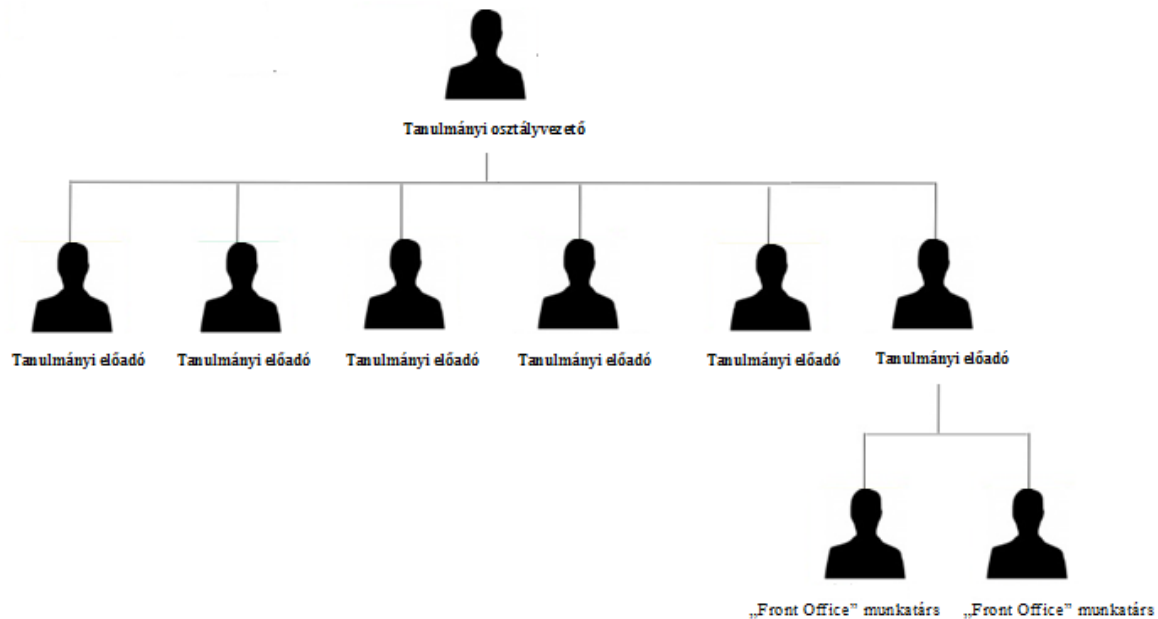
A tanulmányi osztály jelenlegi szervezeti felépítését az 3. ábra szemlélteti.



3. ábra: Tanulmányi osztály szervezeti felépítése

A „Front Office” rendszer bevezetése után a szervezeti felépítés némi változáson menne keresztül. Az információs pult dolgozói egyenrangúak lennének, és a tanulmányi osztályvezető által kijelölt tanulmányi referens alá lennének besorolva, aki felügyelné és nyomon követné a munkájukat. A „Front Office” munkatársai elsősorban a tanulmányi osztályvezető által kijelölt tanulmányi előadónak tartoznának elszámolással. Ez nem azt jelentené, hogy a tanulmányi osztályvezetővel nem lennének összeköttetésben, a megfelelő kommunikációs csatorna kiépítésével erre lehetőség nyílna.

A fejlesztés utáni szervezeti felépítést a 4. ábra szemlélteti.



4. ábra: Fejlesztés utáni szervezeti felépítés

7. MEGVALÓSÍTÁSHOZ SZÜKSÉGES LÉPÉSEK

Ebben a fejezetben három pontra szeretnék kitérni:

1. Átalakítások, beszerzések
2. Erőforrások
3. Működéshez szükséges szabályzások

1.Átalakítások, beszerzések:

Az információs pult kialakításához egy egyszerű átalakításra lenne szükség a tanulmányi osztály szintjén, néhány hirdetőtábla, valamint az információs pult megfelelő formatervezésével viszonylag kis hely kihasználásával a teret hasznosan tudnánk kitölteni.

Magán az információs pulton kívül a következő eszközök kerülnének beszerzésre:

- számítógépek (a jobb helykihasználás szempontjából lehetőség szerint laptopok)
- multifunkcionális nyomtató
- internetelérés
- telefon
- jegyzetöbök, nyomtatópapír, tollak, szövegkiemelő stb.

2.Erőforrások:

Erőforrások tekintetében két csoportot kell biztosítanunk, ahhoz, hogy a tervezett rendszert kiépítsük, és azt fent is tudjuk tartani.

A kiépítéshez szükséges pénzügyi erőforrások megteremtése elsősorban pályázati támogatások útján valósulna meg. Szerencsére ma már rengeteg pályázati felhívással találkozhatunk, melyeknek a megnyerése során hatalmas összeggel támogatják az adott fejlesztést. A fentiekben ismertetett fejlesztési lehetőség tervével, részletes kidolgozásával az egyetem különböző pályázatokon indulhatna, melynek megnyerése esetében a kialakításához szükséges pénzügyi erőforrások megteremtésére lehetőség nyílna.

A pályázati lehetőségek a következők:

- Európai Unió pályázatok
- Nemzeti Erőforrás Minisztérium» Oktatási Hivatal» fejlesztési pályázat
- Új Széchenyi terv
- egyéb oktatási rendszerrel kapcsolatos támogatások

A fenntartáshoz elsősorban humán-erőforrás szükséges, majd, hogy ennek finanszírozása is lehetővé váljon pénzügyi erőforrás.

Az előbbi a már említett módon, a HÖK közreműködésével a hallgatók bevonásával valósítanánk meg, meghatározott feltételek mellett.

A tervezett információs pult, az ott dolgozókkal együtt hétfőtől péntekig reggel 8:30-tól délután 14:30-ig (azaz hétköznaponként napi 6 órában), valamint szombaton rövidített ügyfélfogadással 8:30-tól 12:30-ig (tehát 4 órában) a hallgatók rendelkezésére állna, melyben az ott ülő diákok meghatározott időbeosztás szerint váltanák egymást.

Ha utána számolunk, láthatóvá válik, hogy heti szinten a „Front Office” rendszer tevékenysége összesen 64 munkaóra keretében végezné szolgáltatási tevékenységét, tehát, amennyiben egy hallgatónak heti 10-12 órát kell vállalnia, 5-6 hallgató segítségével a humán erőforrás – igények kielégíthetőek lennének.

Az információs pultban dolgozók juttatásainak pénzügyi erőforrás fedezését részben a HÖK vállalná magára, erre együttműködési hajlandóságát már ki is fejezte irányomba. Ez úgy valósulna meg, hogy a közéleti ösztöndíjakra elkülönített összegnek egy meghatározott százaléka ennek a rendszernek a működését támogatná. Másfelől, bízva a jelenlegi gazdasági helyzet javulásában, abban, hogy a vezetőség szükségességét érzi a tanulmányozott rendszernek, az Óbudai Egyetem Rejtő Sándor Könnyűipari és Környezetmérnöki Kar anyagi támogatását venné segítségül.

3. Működéshez szükséges szabályzások:

Mint minden rendszer esetében a „Front Office”-nál is a működéshez szükséges szabályokat le kell fektetni.

Elsősorban, mivel az információs pult munkatársai esetenként kapcsolatba kerülnének hallgatói adatokkal, ezért a munkájukat szigorú szabályokhoz kell kötni, meg kell határozni a jogköröket, felelősségeket. A munkaköri leírás alkalmas ezek letisztázására, meghatározására. Az általános rész után, a végén szerepelhetne egy nyilatkozat, melynek aláírásával a hallgató ígéretet tesz, hogy a diákok adatait bizalmasan kezeli.

Amennyiben megvalósulna a fejlesztés, az információs pultot az egyetem minőségirányítási rendszerébe is bele kellene foglalni, minőségügyi eljárást – tulajdonképpen folyamatleírás– kell készíteni a „Front Office” tevékenységéről, és azt csatolni.

A Rejtő Sándor Könnyűipari és Környezetmérnöki Kar jelenlegi minőségirányítási rendszerének dokumentációs rendszerében az ME-11 Hallgatói élet, 2.1-es fejezetének, a hallgatókkal kialakított belső kommunikációs felületek pont kiegészítésével nyílna lehetőség a „Front Office” bevezetésére vonatkozó szabályozás rögzítésére a minőségirányítási rendszerben.

Sorszámhívó rendszer kiépítése

A sorszámhívó rendszer kialakítása valójában a „Front Office” rendszer egy kiegészítő fejlesztése lenne. A sorszámkiadó automata az információs pultban helyezkedne el, ezzel is a hallgatók érdekeit szolgálva, mivel még azzal sem kellene törődniük, hogy melyik az ő problémájukra illő pont az automatán, ezt az információs pult munkatársa végezné el.

7.1.1. Igénypontok

1. Az ügyintézés leegyszerűsödése

A tanulmányi osztályra látogatók általában nem tudják, hogy milyen ügyekben kihez kell fordulni, bemennek a tanulmányi osztályra és az első hallgatóval éppen nem foglalkozó pulthoz mennek oda. Ha a szabad tanulmányi előadó nem tud segíteni a kérdésben továbbküldi a hallgatót az illetékeshez, ami felesleges idővesztést jelent, mind a hallgató, mind a tanulmányi osztály számára.

Ha a sorszámhívó berendezés kialakítására lehetőség nyílna a hallgatók, a sorszám segítségével meghatározott pulthoz mehetnének csak oda, így, az adott ügyért felelős tanulmányi előadó foglalkozna az egyes esetekkel, ami leegyszerűsítene az ügyintézés folyamatát.

2. Torlódás megszüntése

Mivel a hallgatók fogadási sorrendjére jelenleg nincs semmilyen rendszer kiépítve, előfordul, hogy felgyülemlenek az irodában, ahol beszélgetnek, telefonálnak, és ez megnehezíti a bent folyó munkát. Amennyiben kialakításra kerülne ez a rendszer, a hallgatók kénytelenek lennének a folyosón várakozni – mivel a sorszámot is itt kapnák meg, és a kijelző is a tanulmányi osztály bejárata elé lenne kifüggesztve –, ami egy nyugodtabb, az iroda körüli torlódásmentes munkavégzésre adna lehetőséget.

7.1.2. Kialakítás

A sorszámhívó rendszer úgy kerülne bevezetésre, hogy a „Front Office”-ban dolgozó hallgatók feladatkörébe tartozna a sorszám kiadása. A hallgató ismertetné problémáját, felkeresésének tárgyát, amennyiben lehetőség lenne rá ott helyben – „Front Office” munkatársai – megoldanák a problémát, ha azonban erre nem lenne lehetőség a megfelelő opció kiválasztásával a hozzáillő helyre irányítaná tovább a hallgatót.

A sorszámhívó rendszer kialakítása a „Front Office” rendszer kiépítésének egy kiegészítő pontjaként jelenne meg, ezért a pénzügyi erőforrás igénye a „Front Office” kiépítési költségein valósulna meg.

8. ÖSSZEGZÉS

TDK dolgozatom alapvető ötlete a tanulmányi osztály „Front Office” rendszerének a kiépítése, erre vonatkozó kutatás elvégzése, majd konkrét fejlesztési javaslat megtétele volt.

A rendszer tanulmányozása érdekében látogatást tettem több „Front Office” rendszerű szolgáltatást nyújtó intézményben – főiskola, ügyfélszolgálati iroda –, mely során az alapműködési elvet, és a rendszer kialakításának lehetőségeire vonatkozó általános szabályok megfigyelésére törekedtem.

Elsősorban egy, a hallgatók bevonásával működő fejlesztési lehetőségre szerettem volna felhívni a figyelmet, mely új, modern kialakítása révén sokkal vonzóbbá tenné, közelebb hozná a hallgatók számára a tanulmányi osztály szolgáltatásait.

Maga az ötlet abból a feltételezésből indult, hogy valami új, a hallgatókat jobban bevonó, a mindennapi életükbe bevonuló, „hivatali légkör”-től elrugaszkodó megoldás a hallgatók mindennapi ügyeinek intézésére, a diákok megelégedettségére szolgálna, és ez a modern működésmód esetleg segítséget nyújtana a leendő hallgatók egyetemünkre való csábításában.

A diákoknál kérdőíves felmérést alkalmaztam, mely során kiderült, hogy általánosan elégedettek a hallgatók a tanulmányi osztállyal, mégis akadnak területek, ahol nagyon közeli tartományban mozog az elégedett/elégedetlen hallgatók aránya (ilyen például a türelmesség/türelmetlenség, a tájékoztatások során adott pontos illetve pontatlan információk aránya). Ezen kívül azt szerettem volna kideríteni, hogy a hallgatók mennyire vannak tisztában a rájuk vonatkozó szabályokkal, szabályzatokkal, azok tartalmával. Itt azt kaptam a kiértékelés során, hogy a diákok igen nagy százaléka egyáltalán nem tudja, hogy melyik információ melyik szabályzatban található. Ezt alátámasztja a tanulmányi osztályon végzett felmérés eredménye is, ahol személyes interjúkkal mértem fel azokat a területeket, melyeket kutatásom szempontjából fontosnak tartottam.

Az alap elgondolás egy olyan rendszer megvalósítása lett volna, mely a tanulmányi osztály „Front Office” és „Back Office” szolgáltatásait teljesen szétválasztja. A „Front Office” látta volna el teljes mértékben a hallgatók kiszolgálását, a „Back Office” pedig a háttérmunkát.

Összegezve a kutatásom során összegyűjtött információkat arra a megállapításra jutottam, hogy a „Front Office” rendszer kiépítésére mind a hallgatók, mind a tanulmányi osztály munkatársai felől lenne igény. Bár az eredeti elképzelésnek megfelelően a „Front Office” és „Back Office” teljes körű szétválasztására jelenleg nincs lehetőség, jelentősen fejlődne az információs pult kialakításával a tanulók felé nyújtott szolgáltatások minősége.

Ennek fényében szeretném az Óbudai Egyetem Rejtő Sándor Könnyűipari és Környezetmérnöki Kar „Front Office” rendszerének kiépítését legalább a kísérleti fázisig támogatni.

IRODALOMJEGYZÉK

- [1] BÁRFAI ENDRE (2000) *A szállodák földszinti és emeleti működésének alapismereti* Budapest, BFF KVIF
- [2] <http://www.turizmusmarketing.com/download.php?id=501>, utolsó megtekintés ideje: 2014. április 10. 15:23
- [3] Budapest Főváros XVII. Kerületi Önkormányzata (2010. január 29.) *1.c Folyamatmodell meghatározott ügyfélszolgálati folyamatokra* Budapest
- [4] <http://bgf.hu/kkk>, utolsó megtekintés ideje: 2014. április 14. 08:09
- [5] KÓRÓDI FERENCNÉ (2002) *Szálláshely-szolgáltatási alapismeretek* Szolnok, Szolnoki Főiskola 168, [1] p
- [6] PhD KOCZOR ZOLTÁN (2004) *Minőségirányítási rendszerek fejlesztése* Budapest, TÜV Rheinland InterCert
- [7] http://www.omikk.bme.hu/collections/mgi_fulltext/vallalat/2006/06/0607.pdf, utolsó megtekintés ideje: 2014. április 8. 23:21
- [8] <http://www.bmbah.hu/jomla/index.php?lang=hu>, utolsó megtekintés ideje: 2014. április 14. 08:13
- [9] DR. KOCZOR ZOLTÁN (2000) *Bevezetés a minőségügybe, A minőségügy gyakorlati kérdései* Budapest, Műszaki Könyvkiadó
- .

MELLÉKLET: KÉRDŐÍV

MINTA		
EvaSys	Tanulmányi osztály fejlesztése	
Nemes Klaudia		TDK felmérés
Válasz megjelölése: ☒ ☐ ☐ ☐ Kérem, használjon tollat vagy vékony hegyű filót. Az űrlap automatikus feldolgozásra kerül.		
Javítás: ☐ ☒ ☐ ☐ Az optimális beolvasási eredmények érdekében kérem, kövesse a bemutatott példákat.		

Tisztelt Hallgatók!

TDK dolgozatomat az Óbudai Egyetem Rejtő Sándor Könnyűipari- és Környezetmérnöki Kar Tanulmányi osztályának (TO) fejlesztési lehetőségeiről írom, ezzel kapcsolatos kutatásban kérem a részvételeket! Hogy a témával kapcsolatban megbízható és érvényes információkat szerezzek, arra kérek titeket, hogy a lehető legpontosabb válaszokat adjátok meg.

A kérdőív kitöltése anonim módon zajlik, körülbelül 5 percet vesz igénybe.
Köszönöm a segítségüket!

Nemes Klaudia hallgató

1. Hányad éves vagy? ☐ Első ☐ Második ☐ Harmadik
☐ Harmadik felett
2. Milyen gyakran fordulsz a TO-hoz?
☐ Naponta ☐ Hetente ☐ Havonta
☐ Félévente ☐ Évente ☐ Ritkábban vagy soha

Ha nincsen tapasztalatod a TO-val kapcsolatosan, kérlek, lépj a 13. kérdéshez!

3. Kérlek, jelöld melyik volt a leggyakoribb! ☐ Személyes ☐ E-mail ☐ Telefon
☐ Egyéb, éspedig

4. Tapasztalatod szerint melyik forma volt a hatékonyabb! ☐ Személyes ☐ E-mail ☐ Telefon
☐ Egyéb, éspedig

5. Mivel kapcsolatban fordultál a TO-hoz? (több válasz bejelölése is lehetséges)

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Tantárgyfelvétel/leadás | ☐ Kredit beszámítás | ☐ Szak/szakirányváltás vagy felvétel |
| ☐ Iskolalátogatási igazolás | ☐ Passzív félév kérelem | ☐ Pénzügyek |
| ☐ Egyéb, éspedig | | |

6. A TO nyitvatartási ideje számomra megfelelő, mindig el tudom intézni az ügyeimet, anélkül, hogy az óráimról mulasztanék. Az állítással ...
egyáltalán nem értek egyet ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ teljesen egyetértek

Kérlek, hogy jelöld meg azt a választ, amely legjobban jellemzi a véleményedet!

7. A tanulmányi előadók:

- ☐ Mindig udvariasak, segítőkészek ☐ Néha türelmetlenséget tapasztalok ☐ Inkább elutasítóak

8. A TO munkatársai a problémáimra:

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ Hozzáértő, szakszerű választ adnak | ☐ Egyes területeken bizonytalan válaszokat kapok | ☐ Tisztában vannak a vonatkozó szabályozással |
| ☐ Bizonytalanságot érzek a szabályok ismeretében | ☐ Gyakran kapok pontatlan válaszokat | ☐ Ellentmondásos válaszokat kapok (a válaszok előadótól függőek) |
| ☐ Nem mindig kapok egyértelmű választ | | |

MINTA

EvaSys	Tanulmányi osztály fejlesztése	
--------	--------------------------------	---

[Folytatás]

9. Az ügyeim időbeli megoldottsága:

- ☐ Általában azonnal választ kapok (pl. e-mailjeimre)
 ☐ Ki tudom várni az ügyintézés
 ☐ Időben sokáig tart

10. Ha valamilyen tanulmányi kérdéssel nem vagy tisztában, mit teszel?

- ☐ Megkérdezem egy évfolyamtársam
 ☐ Visszakérem a korábbi üzeneteket
 ☐ Megnézem a honlapot
☐ Felveszem a kapcsolatot a TO-val
 ☐ Oktatókhoz fordulok
 ☐ Egyéb, éspedig

11. Szerinted hol találsz meg a tanulmányi ügyrendet és a TVSZ-t?

- ☐ Kari honlapon
 ☐ Neptun honlapon
 ☐ TO honlapon
☐ ÓE honlapon

12. Jelöld be a szerinted helyes állítást! Információátadás a TO részéről:

- ☐ A honlapon elegendő az információ
 ☐ Feleslegesnek érzett üzenet nem szoktam kapni a TO-tól
 ☐ Információhiány jellemző (fontos ügyekről nem kapok neptun üzenetet)
☐ Kevés az információs felület
 ☐ Egyéb, éspedig

13. Kérlek, jelöld meg, hogy az adott információ típusát szerinted melyik dokumentumban találsz meg!

A TVSZ tartalmazza:

- ☐ Felvételi eljárással kapcsolatos információk
 ☐ Az egyetem képzési rendszere
 ☐ Tanulmányokra vonatkozó rendelkezések
☐ Második szak-, szakirány felvétele
 ☐ Befizetési kötelezettségek megállapítása, kiírása
 ☐ Pénzbeli juttatások
☐ Nyelvi képzés (kritérium tantárgy, szaknyelvi kurzus, szintfelmérő)
 ☐ Végbizonyítvány, szakdolgozat, záróvizsga rendelkezések

A Tanulmányi ügyrend tartalmazza:

- ☐ Felvételi eljárással kapcsolatos információk
 ☐ Az egyetem képzési rendszere
 ☐ Tanulmányokra vonatkozó rendelkezések
☐ Második szak-, szakirány felvétele
 ☐ Befizetési kötelezettségek megállapítása, kiírása
 ☐ Pénzbeli juttatások
☐ Nyelvi képzés (kritérium tantárgy, szaknyelvi kurzus, szintfelmérő)
 ☐ Végbizonyítvány, szakdolgozat, záróvizsga rendelkezések

14. Elolvastad a Neptun által továbbított automatikus üzeneteket, tudnivalókat?

- ☐ Nem, mert már ismerem azokat
 ☐ Nem, mert nem érint
 ☐ Nem szoktam, mert nem érdekel
☐ Igen, a kiemelt részeket átfutva
 ☐ Igen, az egészet

15. Egy félév alatt kb. hány üzenetet kapsz az általános tanulmányi tudnivalókról?

- ☐ 0-5
 ☐ 5-10
 ☐ 10-15
☐ 15 felett

16. A rendszer fejlesztése érdekében hajlandó lennél-e közreműködni?

- ☐ Igen
 ☐ Nem

Van-e javaslatod a rendszer fejlesztésére?

Amennyiben hajlandó lennél együtt működni ezt a jelezd a nemesklaudia92@citromail.hu e-mail címen.

Köszönöm a segítségedet!

MINTA