

### 3. Krízishelyzetek kezelése a felsőoktatási intézmények nemzetközi munkájában

## **Krízishelyzetek hatása a kommunikáció fejlődésére a MATE Gödöllői Campusának nemzetközi tanulmányi osztályán**

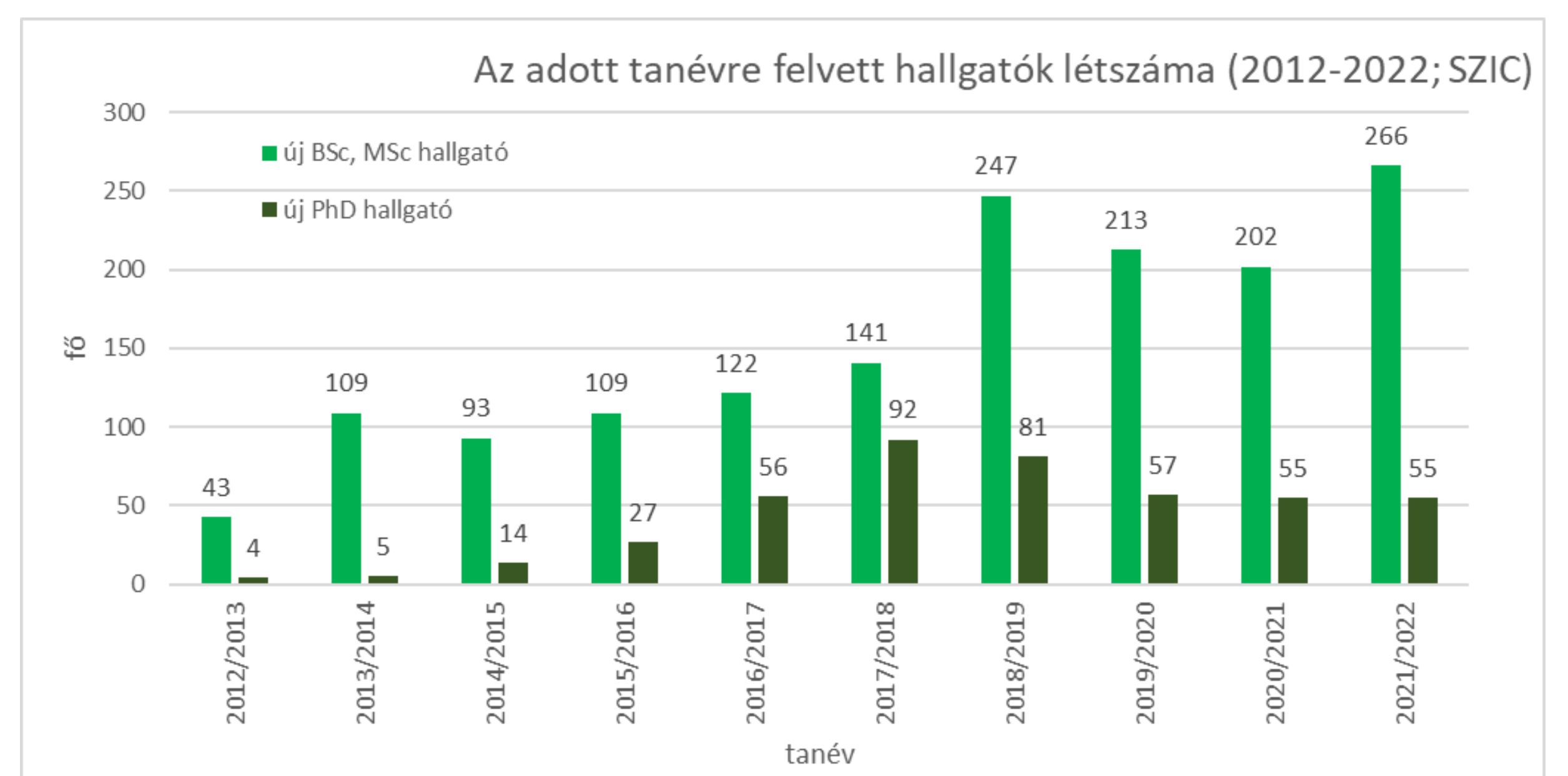
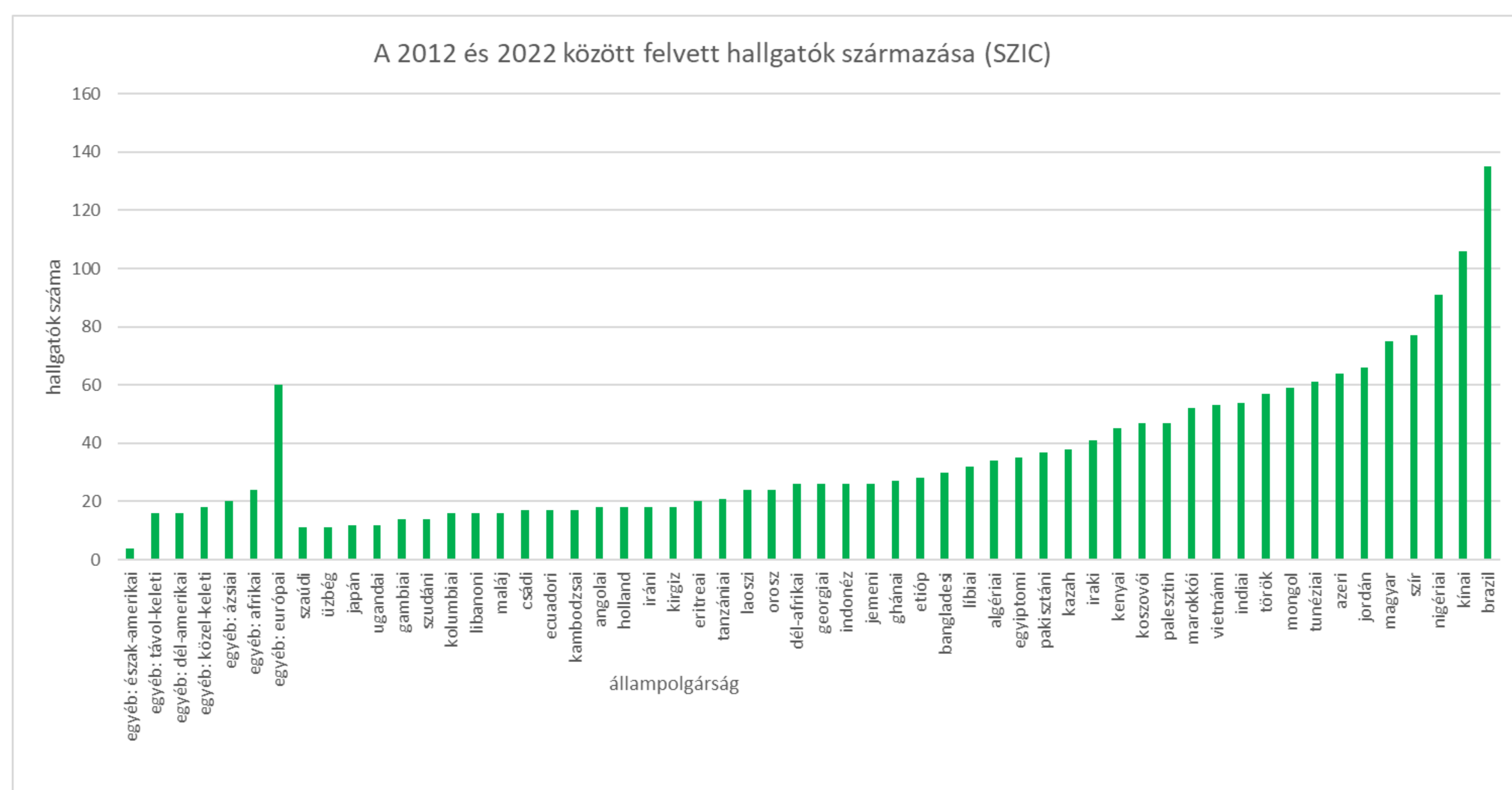
Szerzők: Püspökné Szabados Kinga<sup>1</sup>, Tassy Zsuzsanna<sup>2</sup>, Fülöp Melinda Zsófia<sup>1</sup>, Prokaj Enikő<sup>1</sup>

Szervezet: Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem, <sup>1</sup> Oktatási Igazgatóság Tanulmányi Osztály, <sup>2</sup> Doktori és Habilitációs Központ

Előadó szerző: Püspökné Szabados Kinga, Puspokne.Szabados.Kinga@uni-mate.hu

A Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem (továbbiakban MATE), és jogelődjei (SZIE, GATE) mindig biztosított képzési lehetőségeket nemzetközi hallgatók számára, kezdetben magyar, később angol nyelven. Tanulmányunk a 2010 és 2022 közötti időszakot és változásait vizsgálja. Célunk volt, hogy feltárjuk az elmúlt tizenkét év során lezajlott folyamatokat a tanulmányi osztályon, a nemzetközi hallgatókkal foglalkozó munkatársak szempontjából. Vizsgálatunk során először megállapítottuk a krízispontokat, a krízispontok hatását a különböző folyamatokra, összegyűjtöttük a tanulmányi ügyintézők krízispontokra adott válaszreakcióit, problémamegoldási eljárásait, az eszközrendszerük változását, majd javaslatot tettünk a javítási, fejlődési, fejlesztési lehetőségekre.

Krízispont	Hatása	Válaszreakció
<b>Hallgatói létszámnövekedés</b>	kollégiumi helyhiány, nagyobb munkaterhelés, "pátyolgatás" helyett sorbanállás, romlik a hallgatói elégedettség	tömegkommunikációs csatornák: (Neptun, e-mail, FB, mémek, faliújság), sorszám húzás ajtóról, mentor hálózat, linkgyűjtemény albéreletekről, oktatási és nem oktatási ügyek szétosztása
<b>Covid</b>	kötelező egészségügyi szabályozások, karantén, elhalasztott közösségformáló programok, személyes kapcsolatok hiánya, depresszió,	Front office/Back office időszakok bevezetése, Calendly online időpontkérő és ügyintéző felület, postaláda kitölthető kérdőívvel, pszichológiai konzultáció, SZIA kert
<b>Intézményi integráció, struktúraváltás</b>	egységesítési törekvések, csökkent az oktatók és az ügyintézők száma, túlterheltség, nehezebb kapcsolattartás	honlapok fejlesztése, frissítése, új TVSZ angolul is, Neptun kérvények, hibrid oktatás, oktatói fogadóórák
<b>Intézmény névváltás (Brand vesztes)</b>	hallgatói létszám enyhe csökkenése, aggodalom a kapott diploma értéke miatt	új brand építése, intenzív jelenlét a közösségi médiában
<b>Növekvő képzés- és ösztöndíjpaletta</b>	nehezebb kapcsolattartás a szakvezetéssel, különböző követelmények a különböző szakokon, növekvő hallgatólétszám, nehezebb átláthatóság, növekvő munkaterhelés	központi tájékoztatás, még több kérvény a Neptunban, automatizálódó folyamatok, ügyintéző létszám nem éri el a kezdetit



#### FEJLESZTENDŐK:

- INFORMATIKAI ESZKÖZÖK
- WEBES TARTALOM
- HALLGATÓI KEZDEMÉNYEZÉSEK ÉS KÖZÖS PROGRAMOK
- MENTOR RENDSZER



### 3. Krízishelyzetek kezelése a felsőoktatási intézmények nemzetközi munkájában

## Krízishelyzetek hatása a kommunikáció fejlődésére a MATE Gödöllői Campusának nemzetközi tanulmányi osztályán

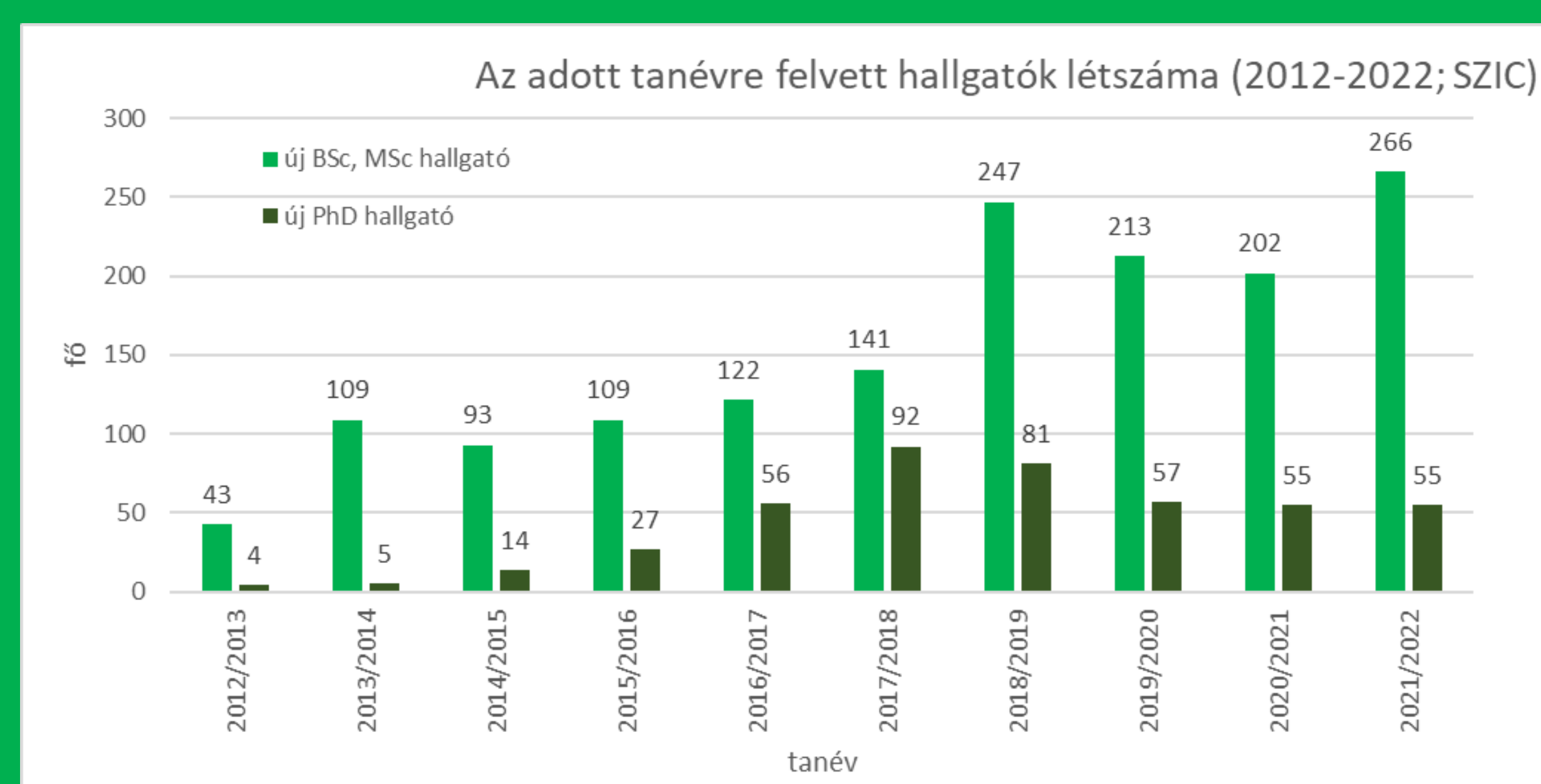
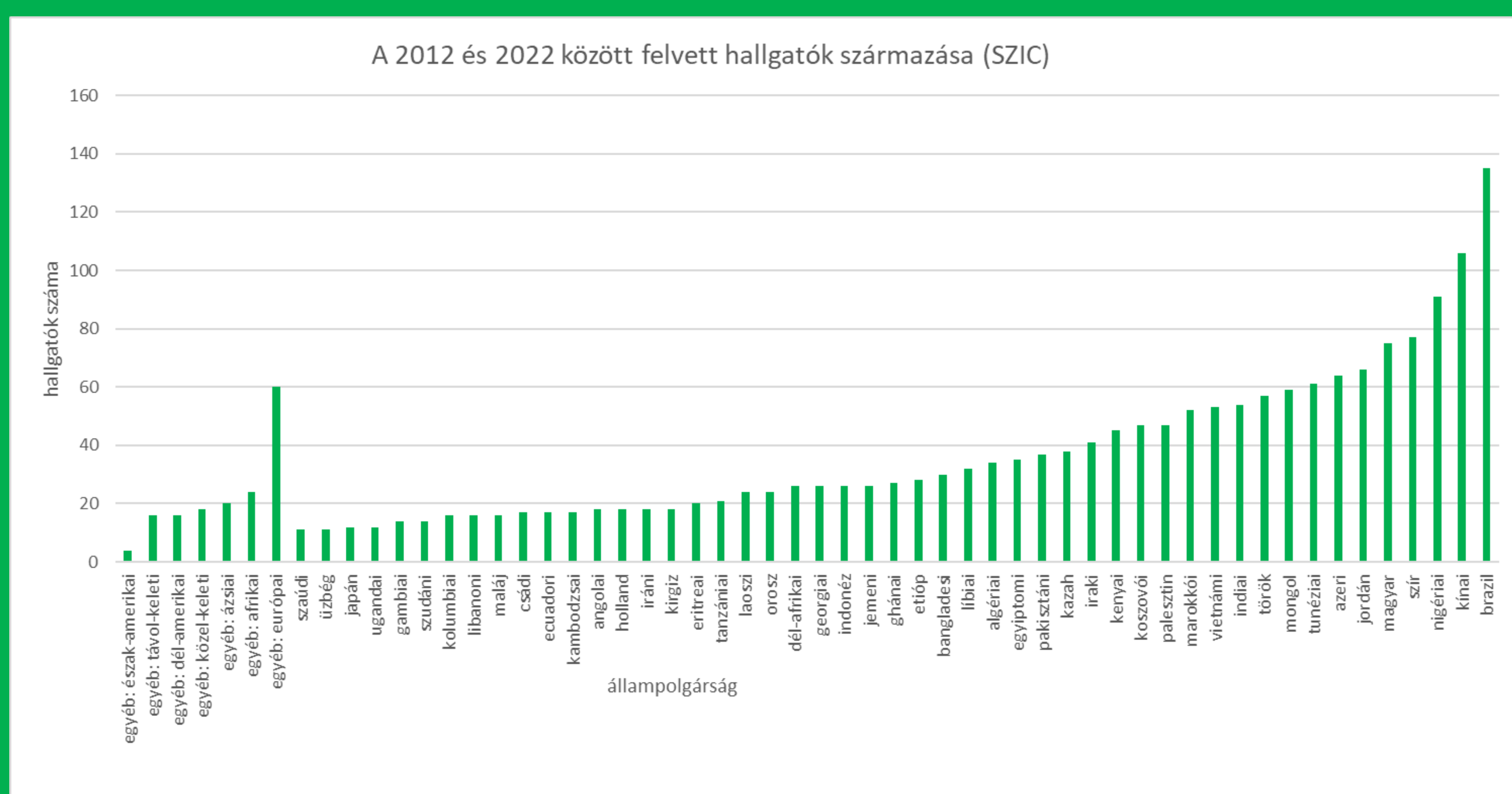
Szerzők: Püspökné Szabados Kinga<sup>1</sup>, Tassy Zsuzsanna<sup>2</sup>, Fülöp Melinda Zsófia<sup>1</sup>, Prokaj Enikő<sup>1</sup>

Szervezet: Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem, <sup>1</sup> Oktatási Igazgatóság Tanulmányi Osztály, <sup>2</sup> Doktori és Habilitációs Központ

Előadó szerző: Püspökné Szabados Kinga, Puspokne.Szabados.Kinga@uni-mate.hu

A Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem (továbbiakban MATE), és jogelődjei (SZIE, GATE) mindig biztosított képzési lehetőségeket nemzetközi hallgatók számára, kezdetben magyar, később angol nyelven. Tanulmányunk a 2010 és 2022 közötti időszakot és változásait vizsgálja. Célunk volt, hogy feltárjuk az elmúlt tizenkét év során lezajlott folyamatokat a tanulmányi osztályon, a nemzetközi hallgatókkal foglalkozó munkatársak szempontjából. Vizsgálatunk során először megállapítottuk a krízispontokat, a krízispontok hatását a különböző folyamatokra, összegyűjtöttük a tanulmányi ügyintézők krízispontokra adott válaszreakcióit, problémamegoldási eljárásait, az eszközrendszerük változását, majd javaslatot tettünk a javítási, fejlődési, fejlesztési lehetőségekre.

Krízispont	Hatása	Válaszreakció
<b>Hallgatói létszámnövekedés</b>	kollégiumi helyhiány, nagyobb munkaterhelés, "pátyolgatás" helyett sorbanállás, romlik a hallgatói elégedettség	tömegkommunikációs csatornák: (Neptun, e-mail, FB, mémek, faliújság), sorszám húzás ajtóról, mentor hálózat, linkgyűjtemény albérletekről, oktatási és nem oktatási ügyek szétosztása
<b>Covid</b>	kötelező egészségügyi szabályozások, karantén, elhalasztott közösségformáló programok, személyes kapcsolatok hiánya, depresszió,	Front office/Back office időszakok bevezetése, Calendly online időpontkérő és ügyintéző felület, postaláda kitölthető kérdőívvel, pszichológiai konzultáció, SZIA kert
<b>Intézményi integráció, struktúraváltás</b>	egységesítési törekvések, csökkent az oktatók és az ügyintézők száma, túlterheltség, nehezebb kapcsolattartás	honlapok fejlesztése, frissítése, új TVSZ angolul is, Neptun kérvények, hibrid oktatás, oktatói fogadóórák
<b>Intézmény névváltás (Brand vesztes)</b>	hallgatói létszám enyhe csökkenése, aggodalom a kapott diploma értéke miatt	új brand építése, intenzív jelenlét a közösségi médiában
<b>Növekvő képzés- és ösztöndíjpaletta</b>	nehezebb kapcsolattartás a szakvezetéssel, különböző követelmények a különböző szakokon, növekvő hallgatólétszám, nehezebb átláthatóság, növekvő munkaterhelés	központi tájékoztatás, még több kérvény a Neptunban, automatizálódó folyamatok, ügyintéző létszám nem éri el a kezdetit



#### FEJLESZTENDŐK:

- INFORMATIKAI ESZKÖZÖK
- WEBES TARTALOM
- HALLGATÓI KEZDEMÉNYEZÉSEK ÉS KÖZÖS PROGRAMOK
- MENTOR RENDSZER