



ELTE EÖTVÖS LORÁND
TUDOMÁNYEGYETEM

A hallgatói szolgáltatások nemzetköziesítése

Dr. Babos János

szolgáltatási igazgató

ELTE Szolgáltatási Igazgatóság

A Stipendium Hungaricum program 10 éve az ELTE-n

2023.12.07.

Az ELTE szolgáltatásai – általában

Általános szolgáltatási alapelvek:

- hozzáférhető,
- minőségi (gyors, elérhető, munkatárs- és hallgatóbarát),
- modern (innovatív)
- adatelemzésen alapuló (elégedettség mérések, kérdőívek)

szolgáltatások nyújtása **minden egyetemi polgár** számára.

Az ELTE szolgáltatásai – kiemelt szakterületek

Egyetemi Könyvtár és Levéltár

PPK Életvezetési
Tanácsadó

Sportszolgáltatások
(BEAC)

HÖK, mentorok
közösségszervezése

ELTE

Szolgáltatási Igazgatóság:

- Alumni Központ
- Karrierközpont
- Kollégiumi Központ
- Quaestura Hallgatói Ügyfélszolgálati Iroda
- Speciális Hallgatói Ügyeket Támogató Iroda (SHÜTI)

Kari szolgáltatások, nemzetközi irodák
alapfeladatokon felüli tevékenysége

QUAESTURA I.

Személyes ügyfélszolgálatok (Egyetem tér,
Lágymányos, Szombathely) + **elektronikus** és
postai **ügyintézés**

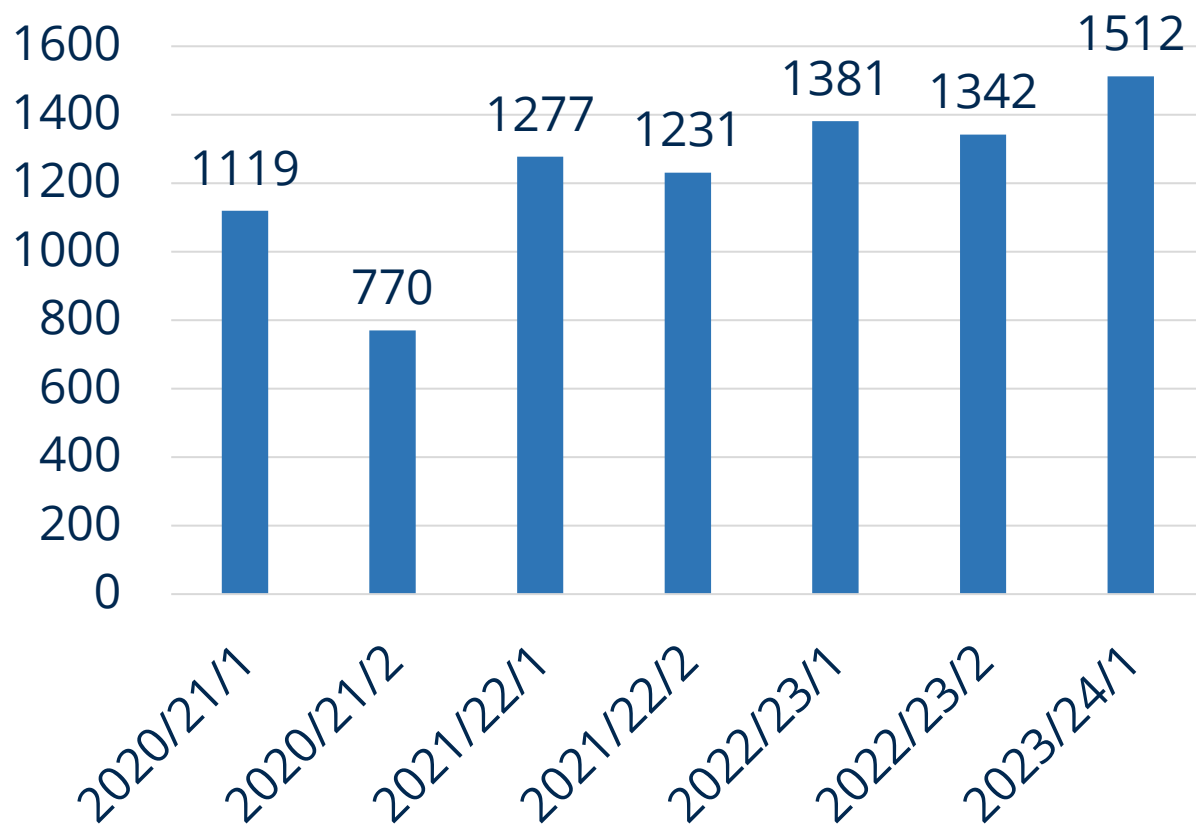
Fő ügytípusok:

- Neptun-kód, Neptun adatrögzítés- és javítás
- hallgatói egészségbiztosítás
- társadalombiztosításra jogosult külföldi,
illetve határon túli magyar hallgatók TAJ-kártya
igénylése
- hallgatói jogviszony-igazolás, ösztöndíj-igazolás,
stb.

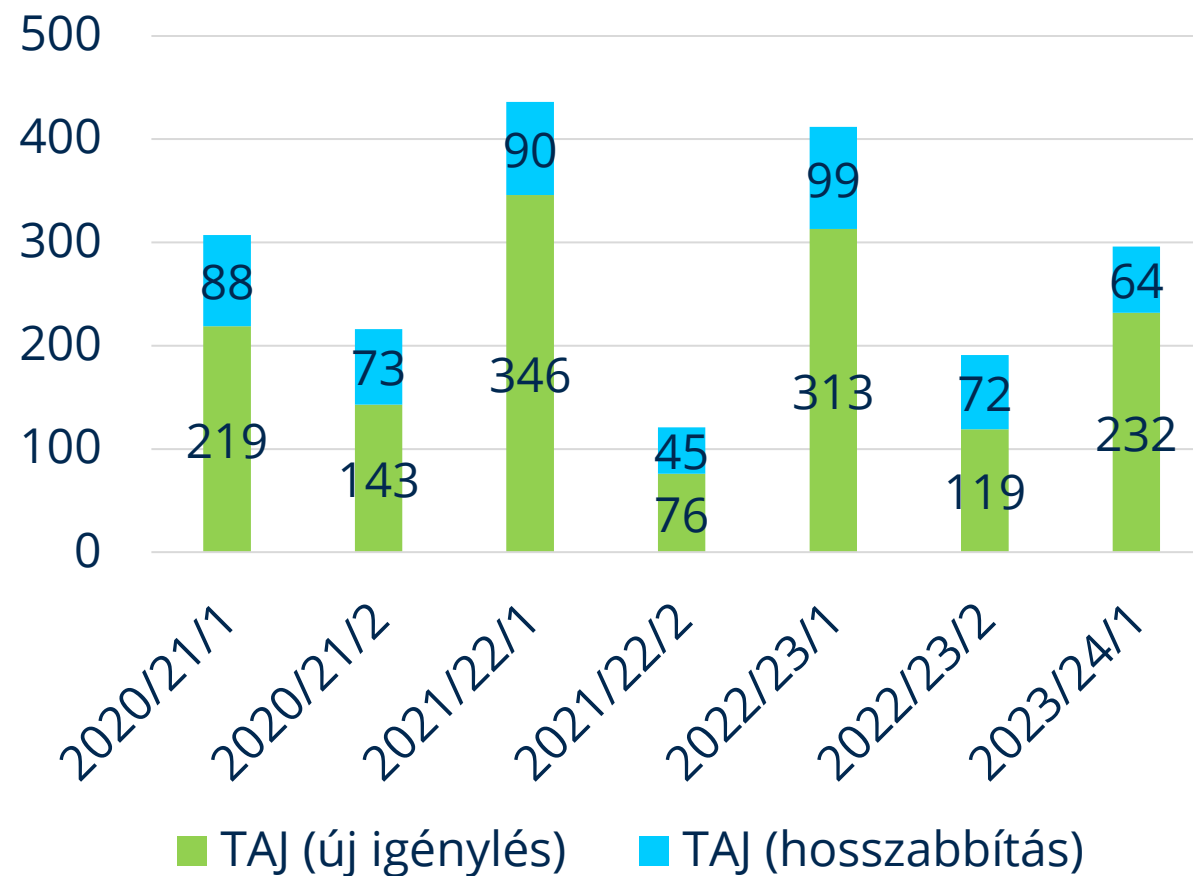


QUAESTURA II.

Kiegészítő egészségbiztosítást kötött SH ösztöndíjasok



SH-ösztöndíjasok TAJ-igénylései



KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÁSOK



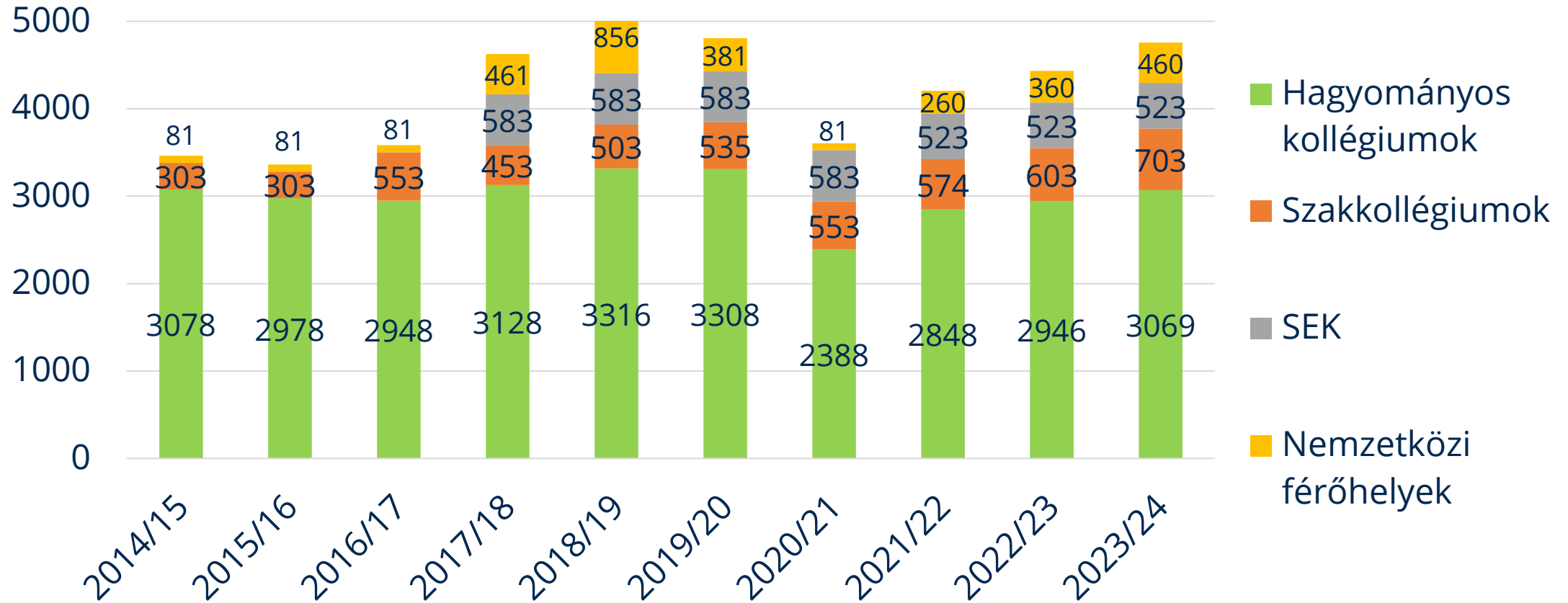
A könyvtár a hallgatói eredményesség támogatója, tanulási központ és közösségi tér.

- Megújult látogatóterek
- Széleskörű elektronikus szolgáltatások
- **Az idegennyelvű állomány folyamatos bővítése**
- Szombati nyitva tartás bevezetése

- European Cultural Foundation pályázata: külföldi hallgatók inklúziós programja

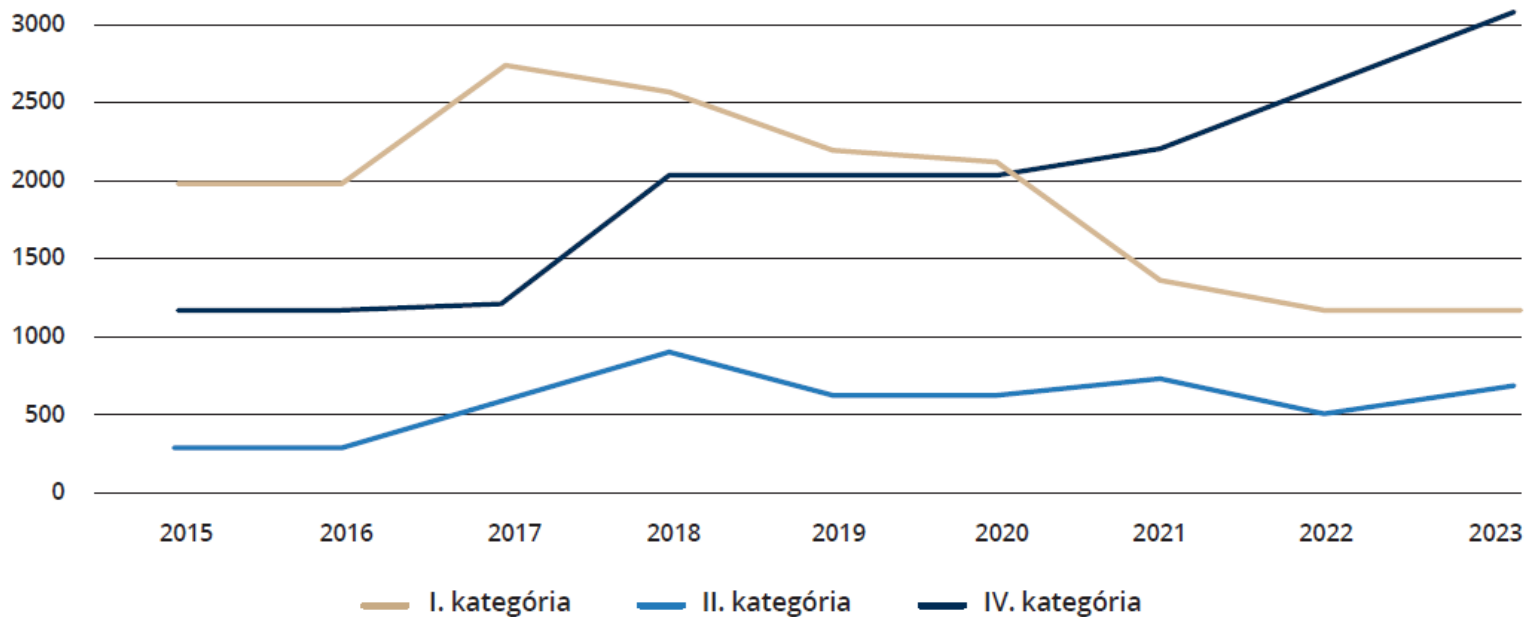
SZÁLLÁSSZOLGÁLTATÁS II. – Kollégiumok

A kollégiumi férőhelyek számának változása



SZÁLLÁSSZOLGÁLTATÁS II. – Kollégiumok

A férőhelyek minőségének alakulása



- **Nemzetközi férőhelyek:**
- **Arányos** az egyetemi arányukkal (kb. 10%)
- Budapesten 400 (**2024-től 500!**), Szombathelyen 60 nk. kollégiumi férőhely
- **Magas komfortfokozat:** nk. hallgatók kizárólag a IV. kategóriában.
- **Megfizethető:** Az SH-sok nem fizetnek kollégiumi díjat.
- Közösségi élmény
- Fontos **integrációs** színtér

SZÁLLÁSSZOLGÁLTATÁS II. - Kollégiumok



Erdős Pál Kollégium (EPK)



SZÁLLÁSSZOLGÁLTATÁS II. - Kollégiumok

Kőrösi Csoma Sándor Kollégium (KCSSK)



SZÁLLÁSSZOLGÁLTATÁS II. - Kollégiumok



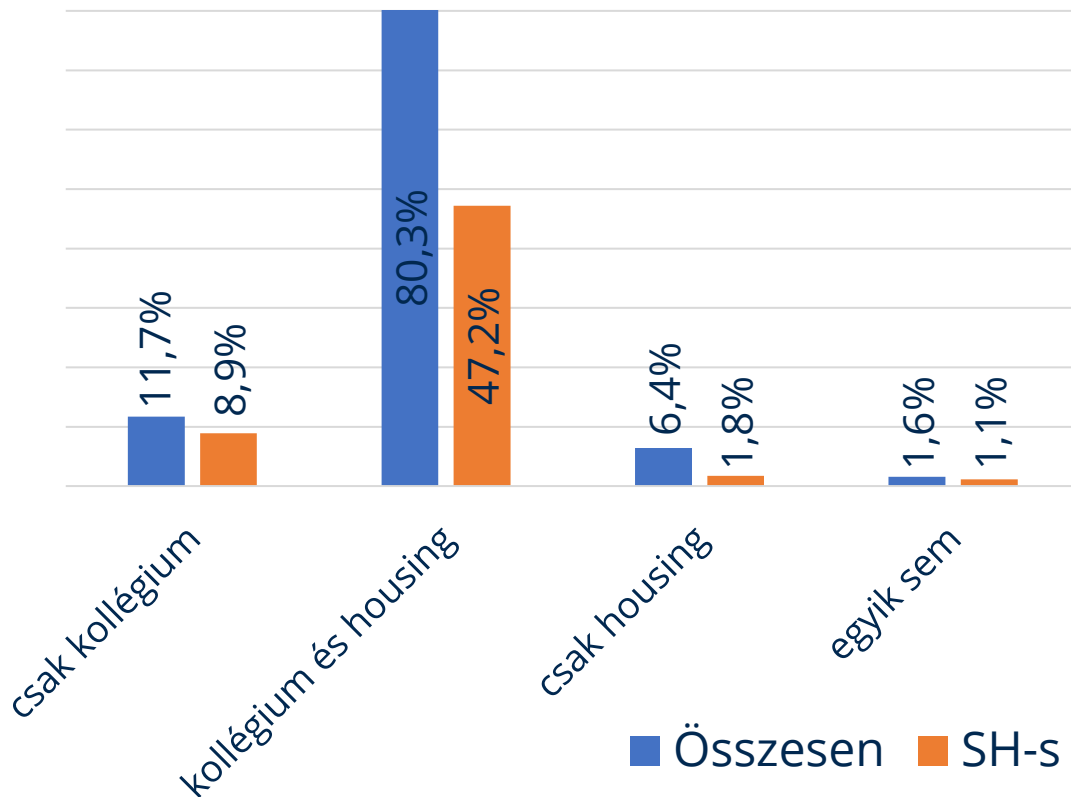
**Budapesti Márton Áron Kollégium
és Szakkollégium (MÁSZ)**



SZÁLLÁSSZOLGÁLTATÁS III. – Housing

Budapesti jelentkezések 2023

Igényelt szolgáltatás szerint



Housing partnerek: Az ELTE-vel együttműködő magánszállások: nagyobb szállásadók (magánkollégiumok, albérletházak), ingatlanközvetítő irodák és hirdetési portálok.

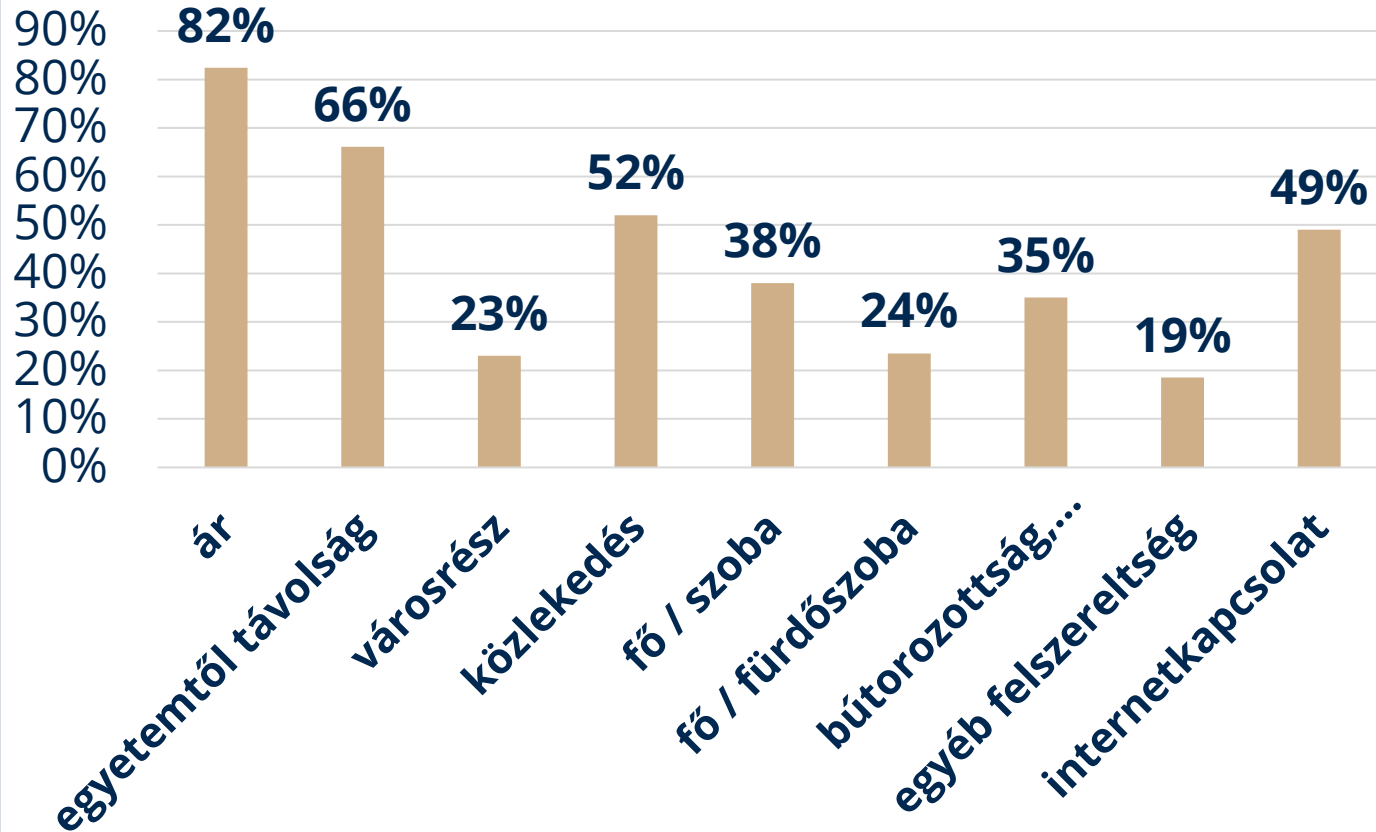
- Kb. 2.000 férőhelynyi kapacitás. Változatos árfekvés, minőség és lokáció.
- teszi az ingatlanpiacot, és tehermentesíti az egyetemet.

További szolgáltatások:

- **Kétnyelvű bérleti szerződésminta**
- **Monitoring:** a hallgató szálláskeresését folyamatában követi
- **Lakótárskeresés**

SZÁLLÁSSZOLGÁLTATÁS III. – Housing

Szálláskeresési prioritások



Szállásslolgáltatási kérdőív 2021

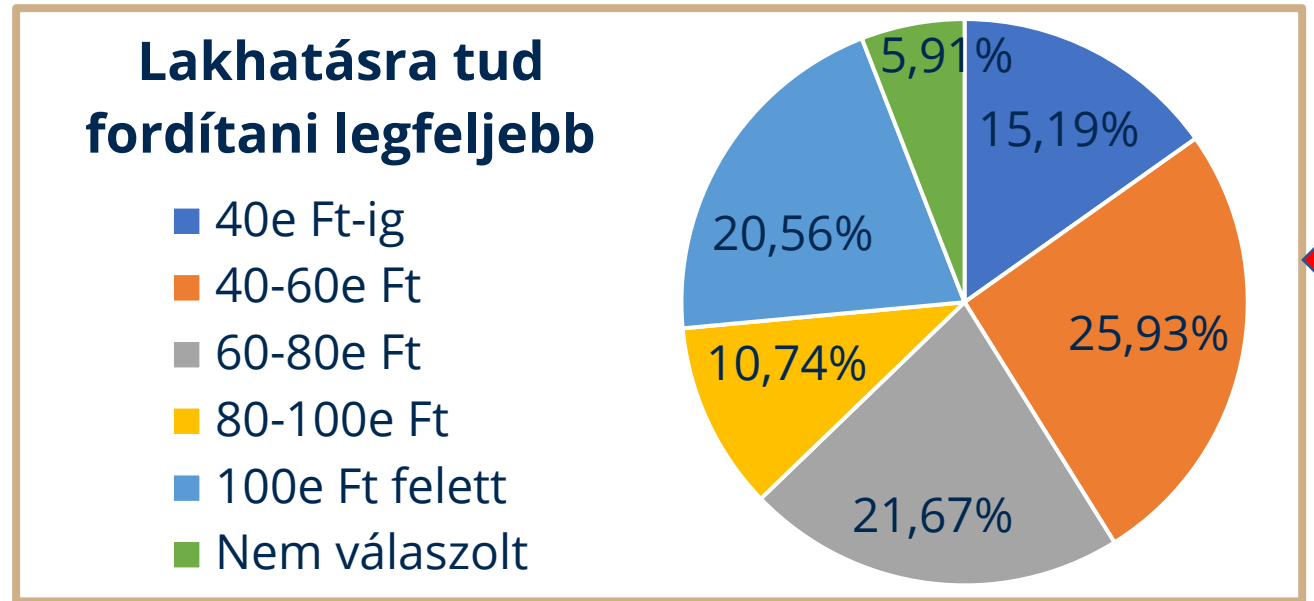
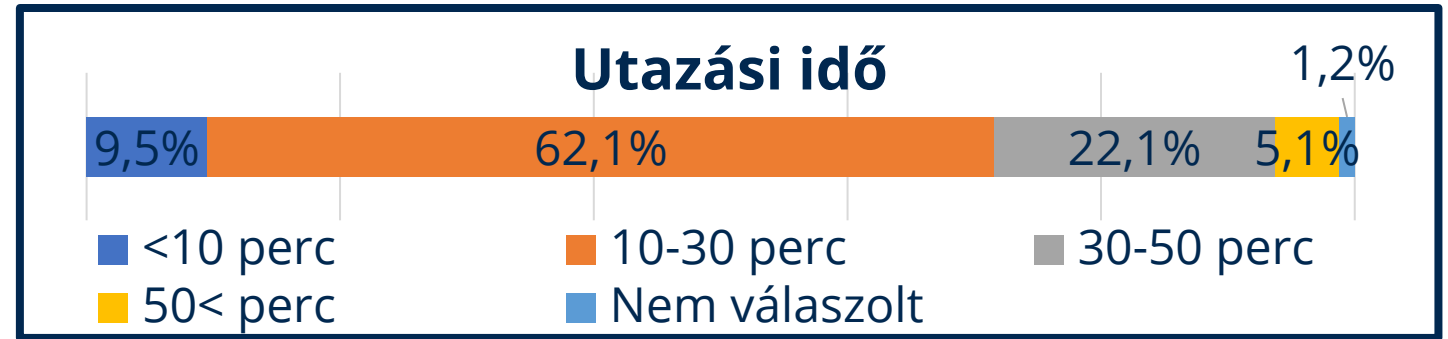
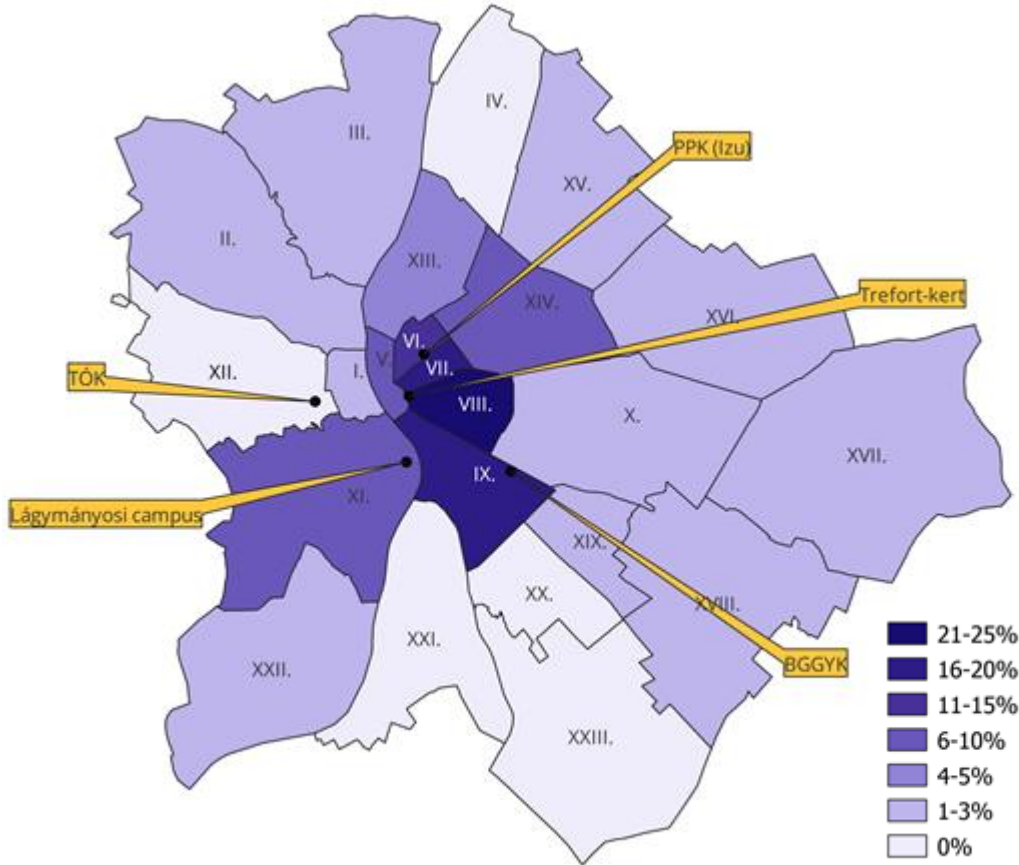
540 kitöltő – 63% SH-s

Kérdéscsoportok:

- 1) személyes és tanulmányi adatok,
- 2) a szálláskeresés folyamata és szempontjai,
- 3) tájékozódás az egyetemi szállásslolgáltatásokról,
- 4) igénybevétele és értékelése,
- 5) a housing partnerek kommunikációja, eljárása, értékelése,
- 6) elégedettség.

SZÁLLÁSSZOLGÁLTATÁS III. – Housing

SH, ÖKF és Diaszpóra ösztöndíjas hallgatók kerületi eloszlása



ESÉLYEGYENLŐSÉG I.

SHÜTI (Speciális Hallgatói
Ügyeket Támogató Iroda)

Célja: biztosítja az Egyetemen
tanuló **fogyatékosággal élő
hallgatók egyenlő esélyű
hozzáférését** a
tanulmányokhoz és a
szolgáltatásokhoz.

Munkatársak:

- 13 kari és kollégiumi
fogyatékosügyi koordinátor
- 1 informatikus
- 5 gyógypedagógus
- 2 szociális gondozó



ESÉLYEGYENLŐSÉG II.



Szolgáltatások: készségfejlesztések, konzultációk, terápiák, ügyintézés, tananyagadaptáció, személyi higiéniai tevékenységek, a fogyatékos hallgatók számára vásárolt eszközök kölcsönzése.

Évente 10-15 SH-s hallgató

Leggyakoribb

- **fogyatékosági típusok:** mozgássérülés, figyelemzavar-hiperaktivitás, autizmus,
- **tartós betegségek:** pszichiátriai/mentális betegségek,
- **igénybe vett szolgáltatások:**
 - Előnybe részesítések és ezekről igazolás készítése (pl. többletidő a vizsgán; előadások hangrögzítése, stb.),
 - Kollégiumi elhelyezésnél speciális igények figyelembevétele (pl. csendes szoba; egyágyas szoba; akadálymentes szoba; szülő, mint segítő elhelyezése a kollégiumban, stb.),
 - Egyéni segítségnyújtás: tanulási tanácsadás, személyi higiéniai ellátás.



ELTE PPK ÉLETVEZETÉSI TANÁCSADÓ

Ingyenes pszichológiai tanácsadás
minden karról minden ELTE polgárnak.

Összegytemi koordináció, kari
tanácsadók szakmai támogatása.

**Az idegen nyelvű képzéseken tanuló
hallgatók az országváltásból adódó
kulturális nehézségek leküzdésében
is segítséget kapnak.**

Tanév	Igénybe vevő nemzetközi hallgatók száma
2018/19	70
2019/20	45
2020/21	55
2021/22	97
2022/23	98
2023/24/1	39*

* Ebből 35 SH-s.

IK DIÁKTÁMOGATÓ KÖZPONT

Egyéni, csoportos, angol és magyar nyelvű diáktanácsadás, ill. komplex közösségépítő, tanulástámogató funkciók a budapesti és szombathelyi campusokon.

Pszichológus végzettségű, az informatikai képzéseket jól ismerő diáktanácsadó vezetésével a Diáktámogató Központ / Student Support Centre az alábbi, kari speciális igényekhez illeszkedő szolgáltatásokat nyújtja:

- 3+3 napos **tanulásmódszertani tréning** gólyáknak (tanrendbe illesztett k
- szakmai részvétel a **mentorrendszer** működtetésében,
- **egyéni tanácsadás** hallgatók számára,
- rendszeres **tréningek, csoportos foglalkozások,**
- dolgozók számára nyújtott tanácsadás,
- **közösségi alkalmak** szervezése,
- **kortárs segítők** képzése,
- **kari hallgatói klubötletek** támogatása.



KARRIERKÖZPONT

Feladata a hallgatók sikeres munkaerőpiaci belépésének segítése.

Hallgatói szolgáltatások:

- **karriertanácsadás** és CV-tanácsadás,
- **állásközvetítés** (honlap, Facebook csoport),
- **szakmai tájékoztató** anyagok és kommunikáció,
- **angol nyelvű előadássorozat** az álláskeresés, állásinterjúra való felkészülés, és a munkaerőpiaccal kapcsolatos általános témákat is érintve,
- **ELTE Karriernap**: tavasszal megrendezésre kerülő összegytemi rendezvény, 50 kiállító, közel 800 résztvevő (ebből 250 nemzetközi hallgató),
- **workshopok**: évi 2-4 alkalommal kompetencia fejlesztés témában angol nyelven.



HÖK, MENTORHÁLÓZATOK, SPORT

HÖK: hallgatói érdekképviselés, integráció, közösségszervezés



Mentorszervezetek:

- Erasmus Student Network (ESN) ELTE: pl. szabadidős programszervezés és közösségépítés
- HÖÖK Stipendium Hungaricum Mentor Hálózat: főként az ügyintézésben segítenek
- Kari mentorkoordinátorok (Oktlg koordináció): a mentorok koordinálása

Egyetemi sport (BEAC):

- Minden hallgató számára nyitott
- 40 sportág



ALUMNI KÖZPONT



ELTE | ALUMNI

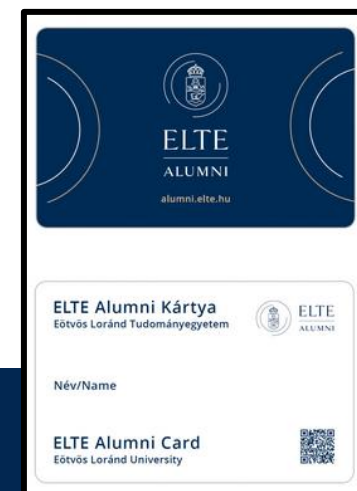
ELTE ALMA MATER ALWAYS WELCOMES YOU BACK

CONGRATULATIONS!

Stay connected: alumni.elte.hu

The banner features a circular image of five graduates in business attire celebrating with diplomas. A QR code is located at the bottom right of the banner.

- A jelen és a leendő alumnusok között a **generációs összefogás** erősítése.
- Alumni **adatbázis** fejlesztése.
- Tájékoztatás, promóció: hírek, események kommunikációja az **Alumni platform**, hírlevelek, közösségi oldalak révén.
- 20 Alumni Tagozat – A külföldi hallgatóknak külön angol nyelvű **International Alumni Chapter**. Jelenleg 400 tag, 3000 előregisztrált tag.
 - országonkénti **nagyköveti rendszer**,
 - Alumni Newsletter,
 - Alumni Kártya kedvezmények.



INTEGRÁCIÓ ÉS INKLÚZIÓ

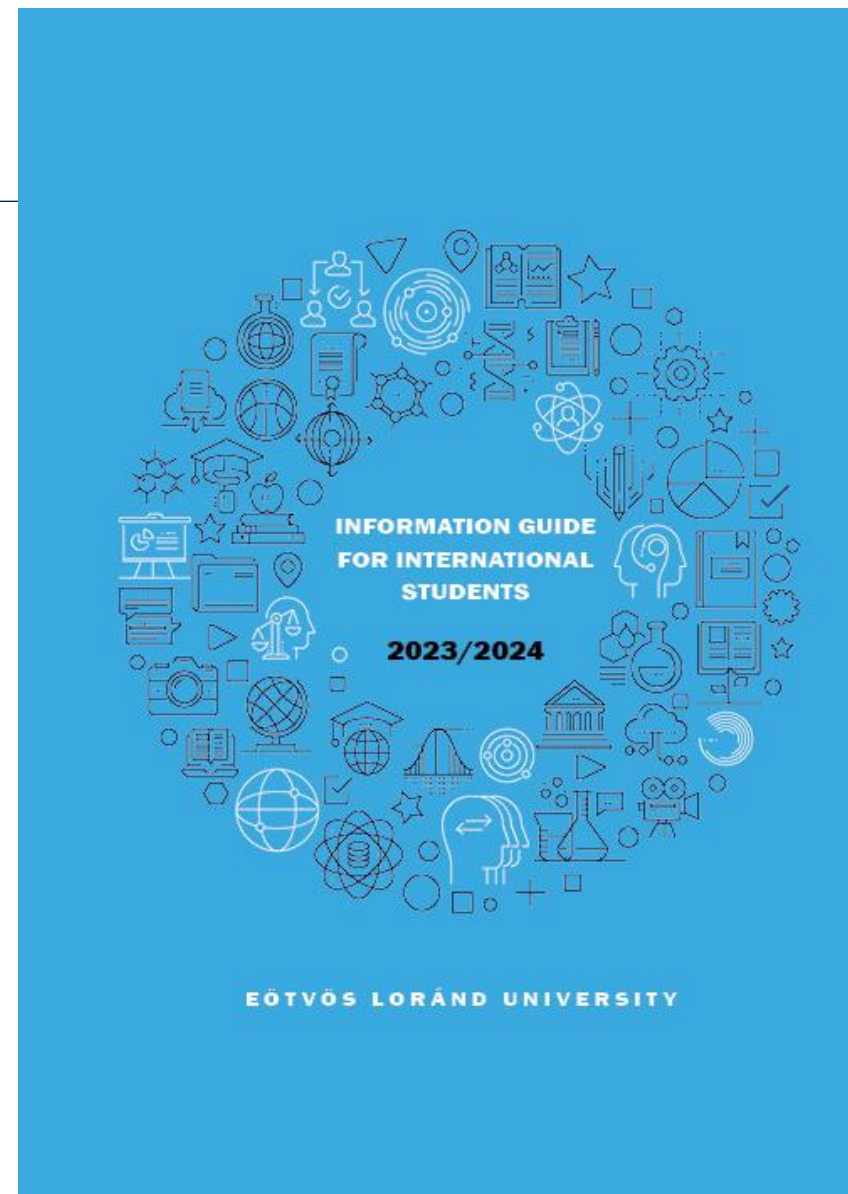
- **Dolgozói interkulturális tréningek**
- **ELTE Guide, Orientation Week:** Egyetemi és kari tájékoztatók, áttekintés.
- A szolgáltatások kétnyelvűek, a tájékoztatók és az ügyintézés minden hallgató számára hozzáférhető.
- „ENGLISH BELOW” – A rendezvények kétnyelvű leírása is részvételre ösztönzi a nk. hallgatókat. Általános gyakorlat, de ösztönözni kell.
- „Nemzetközi buborék” elleni **jó gyakorlatok** pl.:
 - Welcome eventek, ismerkedős estek
 - Klubok, nyelvgyakorlási célú találkozók
 - Kollégiumi szobabeosztás (magyar-nk. együttélés), kollégiumi mentorok, valós időben fordított közgyűlések
 - Kulturális nap, táncház, nemzetközi konyhák főzőversenye
 - Közös sportolás, túrázás, városnézés

A HALLGATÓK ELÉRÉSE



Minden lehetséges felületen, eseményen, pl.

- hírlevelek, közösségi média stb.
- **ELTE Guide**
- **Orientation Week**
- **ELTE Walk podcast sorozat**



FELADATOK, KIHÍVÁSOK, CÉLOK

2022 őszén megalakult az ELTE **Nemzetköziesítési Bizottság Nemzetközi** hallgatókkal és oktatókkal kapcsolatos **szolgáltatások fejlesztéséért felelős munkacsoportja**.

- Cél a szolgáltatások **menyiségi és minőségi továbbfejlesztése**
- Kompetens **munkaerő** alkalmazása és megtartása
- A dolgozói nyelvtudás fejlesztése, a túlterheltség csökkentése
- **Innováció**: Az informatikai rendszerek összekapcsolása, **mesterséges intelligencia** alkalmazása
- A nemzetközi **Alumni** erős közösséggé, domináns rekrutációs eszközzé fejlesztése
- A külföldi hallgatók **egészségügyi ellátásának megoldása**
- A **housing** kiterjesztése Szombathelyre, a budapesti portfólió bővítése.

SZOLGÁLTATÁSAINK A NEMZETKÖZI FELSŐOKTATÁSI TÉRBEN

CHARM-EU



CHALLENGE-driven
ACCESSIBLE
RESEARCH-based
MOBILE
EUROPEAN
UNIVERSITY

Az ELTE szolgáltatási portfóliója nemzetközi összehasonlításban is kimagasló, pl. a European University Foundation (EUF) vagy a CHARM-EU szövetség számára készített összehasonlító elemzések alapján.

EUF EUROPEAN
UNIVERSITY
FOUNDATION



ELTE EÖTVÖS LORÁND
TUDOMÁNYEGYETEM

Köszönöm a figyelmet!

Dr. Babos János

szolgáltatási igazgató

ELTE Szolgáltatási Igazgatóság

A Stipendium Hungaricum program 10 éve az ELTE-n

2023.12.07.