

TKBF

Transzformatív élményközpontú szolgáltatások

A dokumentum a képzési szolgáltatások tervezését, megvalósítását és értékelését szolgálja, amelynek háttérét az intézményi vonatkozó szabályzatok adják. A dokumentum célja, hogy az intézményi működésben az operatív folyamatok minősége, a hallgatói és oktatói, munkatársi tapasztalati minőség is fejlődjön.

Tartalom

1.	Szolgáltatási nézőpontok és kontextus.....	3
1.1.	A szakmai és támogató szolgáltatások buddhista útja:	3
1.2.	Kiválóság és jól-lét központú oktatási, kutatási, közösségfejlesztési és támogató szolgáltatások.	3
1.3.	Szolgáltatási minőség nézőpontok	4
2.	A TKBF kiválósági szolgáltatási modellje.....	5
2.1.	Irányítás: A tanév rendje- együttes programtervezés	5
2.2.	Megvalósítás együttes értékteremtéssel.....	5
2.3.	A tanév eredményessége - értékelés (oktatói, hallgatói vagy közös fórumok formájában, lehet online is)	7

1. Szolgáltatási nézőpontok és kontextus

1.1. A szakmai és támogató szolgáltatások buddhista útja:

- a hallgató elsődlegessége és hallgatóközpontú szolgáltatás, a vevők és a kollégák tiszteletével párosul.
- a célok megértése, az értékek meghatározása, és a jó szolgáltatás ok-okozati hatása érvényesítése, destruktív viselkedések elkerülése, empátikus attitűd, mások megszabadítása a szenvedéstől,
- azaz a vevői problémák megoldása, a gondolkodás jó minősége, konstruktív realista út megtalálása:
- alkalmazkodás az új technológiákhoz, a változás, a rugalmasság és az innováció központú gondolkodás.

1.2. Kiválóság és jól-lét központú oktatási, kutatási, közösségfejlesztési és támogató szolgáltatások.

A szolgáltatások a szolgáltatásminőség elve alapján standardok mentén szervezettek, a szolgáltatás logika alapú tervezés, a szolgáltatás innováció, a minőség rések feltárásával és a szolgáltatási együtt-alkotás (co-creation) logika alapján.

Szakszolgáltatások	Nézőpont	Dokumentumok	Teljesítménymérés
Buddhista út	hallgató központú kiválóság	Szolgáltatási koncepció	a szolgáltatási rések csökkentése
Kiválóság központú szakmai szolgáltatások	Szolgáltatástervezés Szolgáltatástechnológia Szolgáltatási viselkedés és interakciók Szolgáltatói életút menedzsment	TH-oktatásszervezés, HR Pénzügy, Információs, Létesítmény	standardok ügyrendek ügyek száma szolgáltatási teljesítmény
Intézmény igazgatási szolgáltatások	Érdekeltek bevonása Felsőoktatási megfelelés (Működési engedély, akkreditáció) Kockázatmenedzsment	Érdekelt politika szabályzat engedélyek Kockázatmenedzsment	Érd. közreműködése, eredmények Megkapott engedélyek ügymenetség
Tanulmányi igazgatási szolgáltatások	Hallgatói tanulmányi életút menedzsment	Hallgatói személyiség, szakmai személyiség, életpálya menedzsment	Portfólió értékelés Inkluzív környezet Technológia
Nemzetközi kapcsolatok	Kiváló képzések, tanácsadás, gyakorlati elhelyezés, tanulmányi szupervízió és tanácsadás	Nemzetközi szolgáltatási szabályzat	Hallgatói eredményesség és elégedettség
PR és marketing	Stratégiai ciklusra szolgáló kommunikációs stratégia, platformok	Márkaépítés, érdekeltekkel kapcsolatos akciók	Felvételi és érdekelt eredményesség

Pénzügyi és gazdálkodás, szellemi tulajdon gazdálkodás	többséves tervezés feladatközpontú tervezés	Pénzügyi szabályozás, vezetői számvitel, költség és teljesítményszámítás	Hosszú távú fenntartható működés
Emberi erőforrás igazgatás, innováció	Képzési térképnek megfelelő HRM	HR4R szabványnak megfelelés	Stratégiai egyéni teljesítményértékelési rendszer
Információs és technológiai szolgáltatások	Az oktatásadminisztráció, az online oktatás, a közösségi programok, a kutatómenedzsment támogatása	szerver, szoftver, hálózati, wifi, vezetői, könyvtár, teammunka, informatikai és IT biztonsági, e-mail, telefon, létesítmény IT szabályzat	szoftverfejlesztés, felhőszolgáltatás, kiberbiztonság, adatanalitika, MI, IT projektmenedzsment IT szerviz menedzsment
Létesítmény menedzsment szolgáltatások	Szükséglet elemzés, meglévő és fejlesztendő létesítmény szolgáltatások „Clean The dust, purify mind”	üzemeltetés takarítás sokszorosítás szállítás, kommunikáció oktatási, kutatási, közösségi terek, elégedettség: saját standard	Felvilágosodás fizikai tisztasággal és a gondolatok tisztaságával (Cudapanthaka tanítása)
Intézmény igazgatási szolgáltatások	Dokumentációs rendszer	Szenátus SzMSZ Vezetői ügyrend Tanácsok ügyrendje	a működést igazoló dokumentumok
Tanulmányi igazgatási szolgáltatások	Egyablakos ügyintézés, 24 órás regálás	a tanulmányi ügyek intézésének ügyrendje	fellebbezések száma

1.3. Szolgáltatási minőség nézőpontok

- 1.3.1. SSME nézőpont: üzletági trendek, szabályozások, versenyképesség, az EHEA standardok, szervezeti megoldások-akadémiai versus üzleti kultúra, technológiai modellek, és a viselkedések és interakciók
- 1.3.2. SERVQUAL nézőpont, (Rater keretrendszer)
A szolgáltatás minőség elemei: megbízhatóság, minőségbiztosítás, megfoghatóság, empátia, reagálóképesség
A szolgáltatások rései csökkentése: tudás rés, standardok hiánya rés, megvalósítási rés, kommunikációs rés, elégedettség rés
- 1.3.3. Szolgáltatás design és szolgáltatási logika: az érték közös előállítása: kapcsolati interakciós képesség, etikus interakciós képesség, személyre szabott interakciós képesség, megerősített interakciós képesség, fejlesztési interakciós képesség, összehangolt interakciós képesség

2. A TKBF kiválósági szolgáltatási modellje



2.1. Irányítás: A tanév rendje- együttes programtervezés

- A tanév rendje: éves dokumentum
- Órarend, kurzusrend
- Vizsgarend
- A tematikák aktualizálása
- A félév struktúrája és tartalma: hallgatói portfólió összeállítása
- A hallgatói tanulási szükséglet feltárása, módszertan véglegesítése
- A hallgatói értékelésben többféle értékelés megvalósítása

Standard 1. A program, a tanév, a félév tervezhetősége

- A hallgató képes legyen megtervezni a teljes tanévet.
- Az órarend és vizsgarend hallgatóbarát és oktatóbarát legyen.

2.2. Megvalósítás együttes értékteremtéssel

Standard 2. A képzési folyamatban az együtt alkotás a hallgató-oktató interakciói révén.

- Az aktualizált tematikák, a hallgatói portfólió összeállítása a problémaközpontú oktatás elveinek megfelelően közös témakörben.
- A hallgató karriercéljának megfelelően legyen alakított a feladat, a képességek és kompetenciák fejlesztése kihívást jelentsen és lehetővé tegye a hallgató fejlődését.

- A hallgatói feladatokban meg kell határozni a transzformatív momentumot, kihasználva a hallgatói tanulási motivációkat.

Standard 3. Az interakciós képességek fejlesztése

- Az oktatók interakciós képességeinek fejlesztése az empatikus attitűd a gondolkodás jó minősége, a konstruktív realista attitűd fejlesztésével
- Az oktatói interakciós képesség szakmaspecifikus technikái

Standard 4. Hallgatói teljesítmény értékelési rendszer:

- Értékelés a kurzus elején: gyors teszt, esszé, mit vár a kurzustól.
- Értékelés a kurzus folyamatában, a kurzus kimenet javítása érdekében
- Értékelés a kurzus végén, szummatív formában.

Standard 5. Félévzáró értekezlet, az oktatott kurzusok értékelése.

- Kiemelkedő feladatmegoldások, portfólió elemek, a hallgatói jól-lét és szenvedés leküzdése
- Hallgatói kutatási eredmények, hallgatói jelentős események – félévi élményjelentés

Standard 6. Az oktatói kutatás és közösségfejlesztés támogatása

- A tanévi kutatási portfólió meghatározása, kapcsolódó konferenciák, kiadványok, tananyagok, módszertan fejlesztés
- A tanévi közösségi portfólió meghatározása: egyházi kapcsolatok, tudományos közéleti, nemzetközi mobilitási, nemzetközi kapcsolati elemek, külső akadémiai előadás, elvonulás, dharma tanítás stb. formájában, az együttes értékteremtés jegyében.

Standard 7. Az élmény központú tanulmányi szolgáltatások az együttes értékalkotás jegyében

- Senki sem maradhat hátra- a hallgatói tanulmányi adminisztrációs képesség fejlesztése, prémium szolgáltatások bevezetése, speciális hallgatók kezelése (svájci szerzetes), szociálisan hátrányos hallgatók támogatása adományok, önkéntes szolgálat stb.
- A hallgatói önügyintézés rendszereinek fejlesztése, új NEPTUN és egyéb szolgáltatási megoldások és innovációk keresésével.
- Élményközpontú könyvtári szolgáltatások
- A hallgatói elégedettség rések csökkentése: a tanulmányi ügyintézés általános, ügyintézőt igénylő, speciális ügyintézés igényeinek megoldása standardizált megoldásokkal, gyakori kérdések, gyakori problémák, akadálymentes előrehaladás tájékoztatók adásával.

Standard 8. Belső és külső információs rendszer kiváló modellje kialakítása:

- Rendszeres oktatói-hallgatói fórumok
- Minőségközpontú hallgatói tájékoztatók
- A szabályzatok áttekintése és értékelése és javítása – akadálymentesítés nézőpontjából

Standard 9. Hallgatói támogató szolgáltatási rendszer

- Tanévkezdési stressz kezelés, Tanulmányi tanácsadás, Tehetséggondozás, Pályaorientáció, Karriertámogatás tanácsadási formában
- Hallgatói megerősítés, önkéntes szolgálat, dharma alkotás közösségfejlesztési programok keretében

Standard 10. Szolgáltatási ökörendszer fejlesztése

- A létesítmény, az ITK, a pénzügyi szolgáltatások biztosítják a megfelelő, biztonságos, barátságos és tiszta tanulmányi környezetet.
- A PR és marketing, a közösségi programok, a nemzetközi kapcsolatok a hálózati kapcsolati erőforrások segítik a hallgatók szociális tőkéje fejlesztését.

Standard 11. Nappali képzések, levelező és online képzések programjainak optimalizálása

- A nappalis és levelezős hallgatók bekapcsolása az intézményi szolgáltatások fejlesztésébe
- Tematikus hetek, elvonulások integrált szervezése

Standard 12. A digitális és nemzetközi oktatás innovatív fejlesztése

- A digitális oktatás ne csak az európai standardoknak, a rugalmas oktatásnak, hanem a hallgatói online és távmunka végzési technikák fejlesztésének is feleljen meg. Az oktatói távmunka és értékelés fejlesztése, a távtanulás és távoktatás jól-léti koncepcióinak beemelésével.
- A nemzetközi közös képzések megfeleltetése a Joint programok európai standardjának. A nemzetközi képzésekben az interkulturális kommunikáció alapelveinek és standardjainak érvényesítése.

2.3. A tanév eredményessége - értékelés (oktatói, hallgatói vagy közös fórumok formájában, lehet online is)

A felvett, beiratkozott, abszolutóriumot szerzett, végzett hallgatók száma.

A tanév kurzusainak száma.

A tanév kurzusait felvett hallgatók száma.

A kurzusokat el nem végzett hallgatók száma.

A kurzusok eredményessége.

A szakdolgozatok száma, eredményessége.

Gyakorlatok száma és eredményessége.

Stb. Hallgatói és oktatói, intézményi sikeres témák, ügyek, projektek.

A tanév értékelése legyen élményközpontú.