

TKBF

Szolgáltatásminőség Konceptió (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 fejlődjenek.

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 eredményességének adataalapú és élményközpontú értékelése	7

1. Szolgáltatási nézőpontok és kontextus

1.1. A szakmai és támogató szolgáltatások buddhista útja

- A hallgató elsődlegessége, hallgatóközpontú szolgáltatás, amely a munkatársak tiszteletével párosul.
- Célok megértése, értékek meghatározása.
- A jó szolgáltatás ok-okozati hatásának érvényesítése: destruktív viselkedések kerülése, empátikus attitűd felvétele, a szenvedés enyhítése.
- Az érintettek problémáinak megoldása, támogató gondolkodás, konstruktív és realista válaszok megtalálása.
- Alkalmazkodás az új technológiákhoz, változás, rugalmasság és 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: szolgáltatáslogika alapú tervezés, szolgáltatás-innováció, a minőség rések feltárása, együtt-alkotás (co-creation).

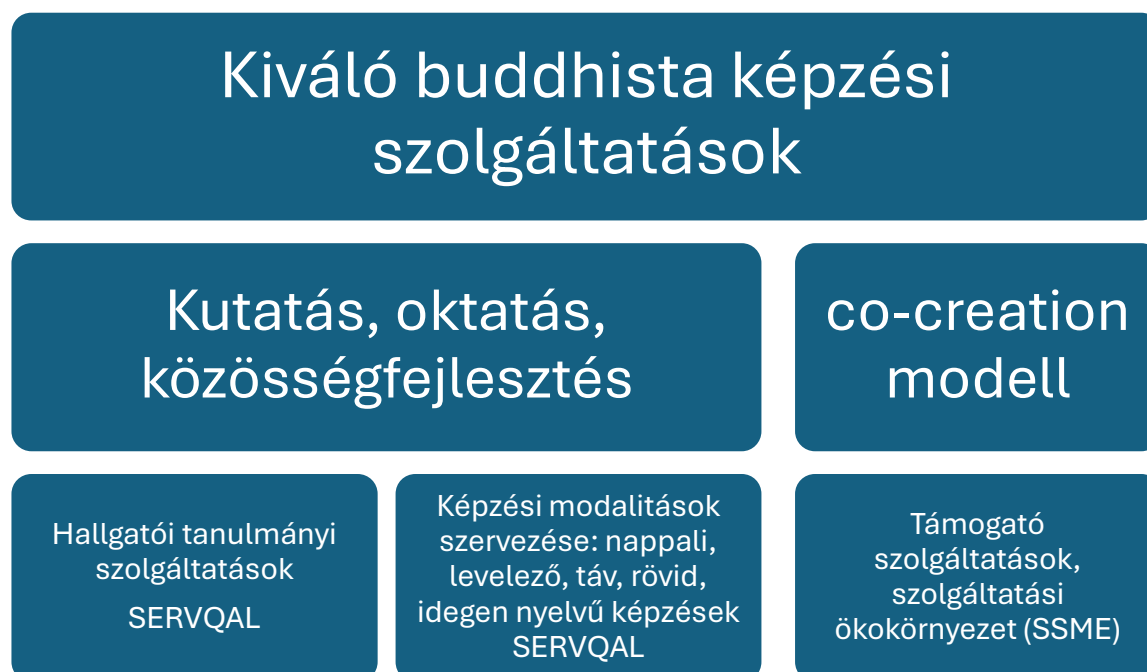
Szakszolgáltatások	Nézőpont	Dokumentumok	Teljesítménymérés
Buddhista út	hallgató központú kiválóság	Szolgáltatási koncepció	a szolgáltatási rések csökkentése
Kiválóság központú szakmai szolgáltatások	Szolgáltatástervezés Szolgáltatástechnológia Szolgáltatási viselkedés és interakciók Szolgáltatói életút menedzsment	TH-oktatásszervezés HR Pénzügy Információs Létesítmény	Standardok Ügyrendek Ügyek száma Szolgáltatási teljesítmény
Intézmény igazgatási szolgáltatások	Érdekeltek bevonása Felsőoktatási megfelelés (működési engedély, akkreditáció) Kockázatmenedzsment, Dokumentációs rendszer	Érdekelt politika szabályzat Engedélyek Kockázatmenedzsment, Szenátus SZMSZ Vezetői ügyrend Tanácsok ügyrendje	Érdekeltek közreműködése Megkapott engedélyek Ügymentesség, A működést igazoló dokumentumok
Tanulmányi igazgatási szolgáltatások	Hallgatói tanulmányi életút menedzsment, egyablakos ügyintézés, 24 órás regálás	Hallgatói személyiség, szakmai személyiség, életpálya menedzsment, a tanulmányi ügyek intézésének ügyrendje	Portfólió értékelés Inkluzív környezet Technológia, Fellebbezések száma

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, érdekelttekkel kapcsolatos akciók	Felvételi és érdekelt eredményesség
Pénzügy és gazdálkodás, szellemi tulajdon gazdálkodás	Többéves 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, könyvtár, teammunka, informatikai és IT biztonság, e-mail, telefon, létesítmény IT szabályzat	Szoftverfejlesztés, felhőszolgáltatás, kiberbiztonság, adatanalitika, MI, IT projektmenedzsment IT szervíz 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

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, viselkedések és interakciók.
- 1.3.2. SERVQUAL nézőpont (Rater keretrendszer):
 - A szolgáltatás minőség elemei: megbízhatóság, minőségbiztosítás, megfoghatóság, empátia, reagálóképesség.
 - A szolgáltatások réseinek 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 együtt alkotás a hallgató-oktató interakciói révén.

- Az aktualizált tematikák, a hallgatói portfólió összeállítása a problémaközpontú oktatás elveinek megfelelően.
- A hallgató karriercéljának megfelelően legyen alakított a feladat, a képességek és kompetenciák fejlesztése, kihívást jelentsen és tegye lehetővé 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 empátikus attitűd, a gondolkodás jó minősége és a konstruktív realista attitűd fejlesztésével.

- Az oktatói interakciós képesség szakmaspecifikus technikái.

Standard 4. Hallgatói teljesítményértékelési 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 előadások, elvonulások, dharmatanítások stb. formájában, az együttes értékteremtés jegyében.

Standard 7. Élményközpontú tanulmányi szolgáltatások az együttes értékalkotás jegyében

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

Standard 8. Belső és külső információs rendszer kiváló modelljének kialakítása

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

Standard 9. Hallgatói támogató szolgáltatási rendszer

- Tanévkezdési stressz kezelés, tanulmányi tanácsadás, tehetséggondozás, pályaaorientáció, karriertámogatás tanácsadási formában.
- Hallgatói megerősítés, önkéntes szolgálat, dharmalkotás gyűjtemény, közösségfejlesztési programok.

Standard 10. Szolgáltatási ökörendszer fejlesztése

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

Standard 11. A nappali, esti, levelező és távoktatás képzés programjainak optimalizálása

- Az esti, levelező és távoktatásos 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 eredményességének adatalapú és élményközpontú értékelése

- 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, elvonulások száma és eredményessége.
- Hallgatói és oktatói, intézményi sikeres témák, ügyek, projektek.
- Oktatói, hallgatói vagy közös fórumok (lehet online is).