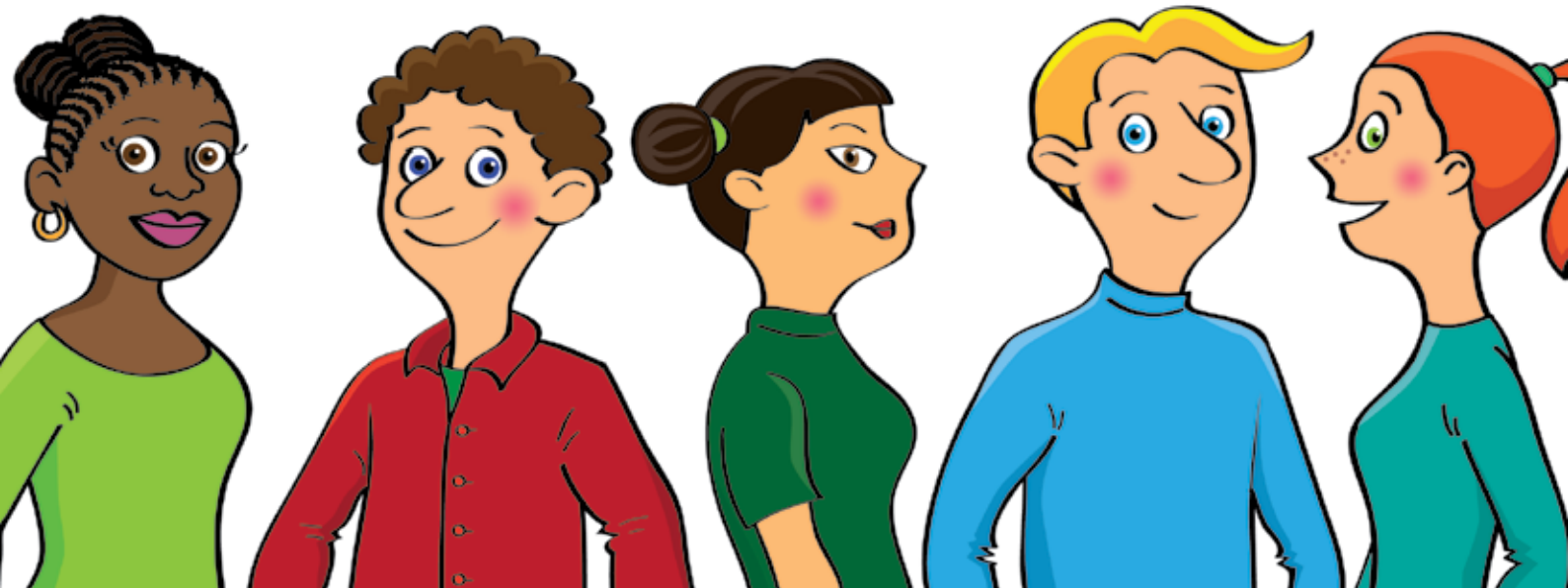


Nemzetközi mobilitás – lehetőségek és problémák  
Felkészülés a külföldi tanulmányokra

# Kézikönyv az egyetemek számára

Hogyan készüljünk fel a külföldi  
hallgatók fogadására?



Nemzetközi mobilitás – lehetőségek és problémák  
Felkészülés a külföldi tanulmányokra

---

# Kézikönyv az egyetemek számára

Hogyan készüljünk fel a külföldi  
hallgatók fogadására?



## Kézikönyv az egyetemek számára

### Hogyan készüljünk fel a külföldi hallgatók fogadására?

*Ez a kiadvány azért készült, hogy segítséget nyújtson az egyetemek számára a külföldi hallgatók fogadásának előkészületeiben. A kézikönyv összeállítását kiterjedt elsődleges kvalitatív (egyéni mélyinterjúk) és kvantitatív (kérdőíves felmérések) kutatások előzték meg lengyel, magyar, görög és ukrán egyetemeken, valamint végeztünk másodlagos kutatásokat is, melyek különböző európai egyetemek jó gyakorlatait elemzi és dolgozza fel. A kutatás eredményei alapján olyan kézikönyv összeállítására törekedtünk, mely egyszerű, általánosítható és a legtöbb európai egyetem számára hasznosítható. Összeválogattuk a leglényegesebb információkat, melyeket kedves illusztrációkkal tettünk még kifejezőbbé.*

*Reméljük, hogy a kézikönyv nem csak érdekes, de hasznos segítséget nyújt munkájukhoz!*

# Tartalom

<b>1. Érkezés előtt</b>	<b>7</b>
1.1. A honlapon található információ	7
1.2. Kapcsolattartó egységek/személyek	7
1.3. Képzések	9
1.4. Képzésekkel kapcsolatos tájékoztatás	10
<b>2. Külföldi hallgatók fogadása</b>	<b>13</b>
2.1. Első napok, beilleszkedés	13
2.2. Gyakorlati útmutatók	13
<b>3. Nyelvi eltérések kezelése</b>	<b>15</b>
3.1. A dokumentumok fordítása	15
3.2. A legfontosabb információk angolul	15
<b>4. Beilleszkedés az új környezetbe</b>	<b>19</b>
4.1. Kulturális különbségek	19
4.2. Az egyetemi közösség nyitottsága	19
4.3. Közös tevékenységek multikulturális környezetben	20
4.4. Az egyetemi dolgozók felkészítése multikulturális környezetben végzett munkára	20
<b>5. A hallgatói szolgáltatások szervezése</b>	<b>23</b>
5.1. Adminisztratív dolgozók	23
5.2. Modern technológiák használata	23
5.3. Kollégiumi szolgáltatások	25
<b>6. Partner intézményekbe kiutazó hallgatók tájékoztatása</b>	<b>27</b>
6.1. Beilleszkedés az új szocio-kulturális környezetbe	27
6.2. Tájékoztatás formális szabályokról, szervezeti felépítésről	27
6.2.1. Nemzetközi Iroda	27
6.2.2. Tanulmányi Iroda	28
6.2.3. Hallgatói munka	28
6.2.4. Támogatás speciális igényű hallgatók számára	28



Érdeemes tájékoztatni a beérkező külföldi hallgatót, hogy mire számíthat a megérkezését követően.

# 1. Érkezés előtt

## 1.1. Információk az egyetem honlapján

A fogadó országba érkezés előtt, a megadott információknak tartalmazniuk kell az érkezéskor várható feladatokat és eseményeket. Ezek az információk a következők: a regisztráció folyamata, a szükséges dokumentációk gyűjteménye, a kínált szakok és tantárgyak listája (kredittel együtt), az értékelési módszerek és nyelv, a beiratkozási követelmények és dátumok, a szálláslehetőségek, valamint a hallgatói mentorok vagy más személyek elérhetőségei (akik a külföldi hallgatóknak segítenek, az első napokban a beilleszkedésben). A weboldalon közzétett információknak tartalmazniuk kell a vészhelyzetre vonatkozó részleteket is, pl. az egészségbiztosító társaságok nevét (címek, telefonszámok, díjak, hallgatói kedvezmények, elérhető csomagok stb.), illetve a bevándorlással kapcsolatos (vízumkérelmezési eljárás, díjak, szükséges dokumentációk, az osztályok címe) információkat. Nagyon hasznosak lehetnek továbbá: a fogadó egyetem térképe és a tömegközlekedéssel kapcsolatos információk (beleértve a jegyárakat is) az egyetemi kampusz környezetében.

Ezeknek az információknak az ismerete elengedhetetlen ahhoz, hogy a külföldi hallgatók felkészülten érkezhessenek az országba.

## 1.2. Kapcsolattartó egységek/személyek

A kapcsolattartó egységek vagy személyek segítik a külföldi hallgatókat a fogadó egyetemen való tartózkodásuk során felmerülő problémák megoldásában. Alapvető feladatuk az információk szolgáltatása a tanulmányi lehetőségekről, valamint az egyetem által nyújtott egyéb szolgáltatásokról. A kapcsolattartó egységek vagy személyek jelenlétének fontos szerepe van a külföldi hallgatók új környezetbe történő beilleszkedésében.



Fontos, hogy udvariasak és összeszedettek legyünk, főleg ha olyan hallgatókkal van dolgunk, akik idegesek és össze vannak zavarodva az idegen környezetben.

A hallgatók kérdéseivel, kifogásaival vagy problémáival foglalkozó kérdésekben fontos, hogy a kapcsolattartók ezt angol nyelven, különféle kommunikációs csatornák segítségével tegyék meg. Mindig udvariasnak, nyugodtnak és lelkiismeretesnek kell lenniük, különösen, amikor olyan diákokkal kell foglalkozniuk, akik idegesek vagy frusztráltak a tartózkodásuk során felmerült problémák miatt.



### **A kapcsolattartó egységek/személyek feladatai és felelőssége:**

- mindenkor pozitív, empátikus és professzionális hozzáállás fenntartása a hallgatókkal szemben;
- gyors és udvarias válaszadás a hallgatók kérdéseire;
- kommunikáció a hallgatókkal, különféle csatornákon keresztül;
- hallgatók panaszának elfogadása és kezelése;
- információ nyújtása az egyetemi programokról és szolgáltatásokról az egyetemen belül és kívül;
- űrlapok és kérelmek feldolgozása;
- nyilvántartás vezetése a hallgatók ügyeiről, észrevételeiről és panaszairól;
- visszajelzés nyújtása a hallgatók ügyeinek folyamatáról;
- hallgatók elégedettségének biztosítása és szakmai támogatás nyújtása;
- információ nyújtása a hallgatóknak más szolgáltatásokról (például biztosítási irodák vagy más kollégiumok címe stb.).

## **1.3. Képzések**

**Fontos, hogy a hallgatók megismerjék és megértsék az egyetem által kínált tantervet, különös tekintettel a gyakorlati információkra:**

- Egyetemi naptár – éves ütemterv, amely tartalmazza az ünnepeket, munkanapokat, fontos eseményeket, vizsgákkal kapcsolatos fontos időpontokat, szünetet és más szabadnapokat;
- Tantervek és kötelező tárgyak;
- Választható kurzusok;
- Idegen nyelvi oktatás;
- Kommunikációs felületek (Neptun, Moodle) – egy olyan hely, ahol az előadók információkat adhatnak a kurzusokról (tananyag, projektek, feladatok, vizsgák stb.).



## 1.4. Képzésekkel kapcsolatos tájékoztatás

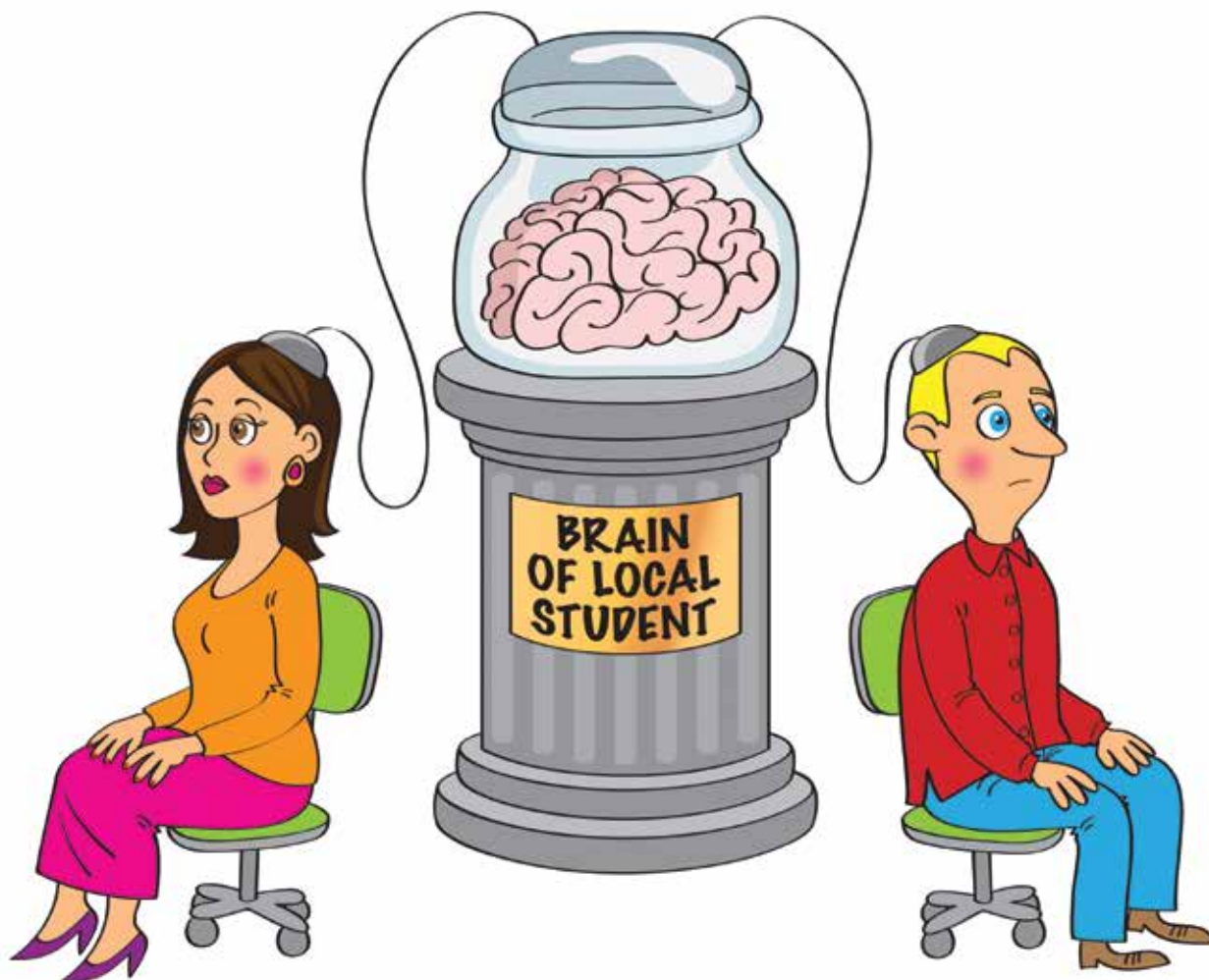
**Az egyetemnek elő kell készítenie és a következő információkat kell biztosítania a külföldi hallgatók számára:**

- információ a kommunikációs csatornákról, amelyeket a hallgatók használhatnak, például telefon, e-mail, kapcsolatfelvételi űrlapok, közösségi média és videók;
- információ a közösségi médián keresztül;
- információ a Tanulmányi- és vizsgaszabályzatáról, a tandíjról, a hallgatói jogokról és kötelezettségekről, valamint az egészségvédelmi és biztonsági előírásokról (angol nyelven elérhető);
- információk a tájékozódásról az egyetemen és a városban – térképek, virtuális túrák, útmutatók stb.;
- tanulmányi naptár;
- a beiratkozás és tantárgyfelvétel szabályai és dátumai (online információk, ha ez nem lehetséges, akkor arról információ, hogy hogyan lehet az egyetemi ügyintézőktől segítségét kérni);
- információ arról, hogy mi a felvételi eljárás menete (a felvételi sorrendje/átlagérték);
- hogyan lehet a csoport információkhoz jutni;
- az óralátogatás és a kredit megszerzéséhez szükséges minimális részvétel szabályai;
- az értékelés szabályai (pontok skálája és a pontok végső osztályzásra való átszámításának módjai);
- a kurzusokon történő munkavégzés módjai, pl. egyenként, párban vagy csoportban;
- a távollétek pótlására vonatkozó szabályok, (a késés elfogadható-e);
- a tantárgyakhoz az információ elérhető legyen: (alaptanterv, választható kurzusok, tantervi különbségek), pl. előadások, szemináriumok, workshopok, e-tanulás, szakmai gyakorlatok, laboratóriumi órák, nyelvi órák;
- információ (online) a jelenlegi egyetemi kreditrendszerről és az oktatás nyelvről;
- a kreditek megszerzésének módjai (például szóban, írásban, online módon) és a pótlási lehetőségek;
- online felületek oktatási anyagokkal (bejelentkezésekkel és jelszavakkal);
- E-tanulás és oktatási anyagok terjesztése (e-mail, a Moodle, a Facebook csoport, nyomtatott anyagok, könyvtár stb.);
- pótdíjak (tantárgy pótlólagos felvétele esetén);
- napi órabeosztás (a tantárgyak neve angolul, oktatás helyszíne, tájékoztatás a halasztott/törölt órákról stb.);
- online egyetemi szolgáltatási rendszer (ha van ilyen az egyetemen);
- részletes információk a BA és az MA tanulmányok alapelveiről;
- információk a szemináriumokról (munka a szakdolgozati témavezetővel, az értekezés megírásának előrehaladása, a szükséges dokumentumok és a fontos határidők megadása);
- információ arról, hogy az egyetem önálló felkészülést vár-e a hallgatótól és milyen támogatást ad hozzá;
- információk a tanulmányi előrehaladás lehetőségeiről (szakosodás, specializációk, tantervek, tantárgyak, fokozatok és tudományos címek);

- információk a vizsgák elfogadható formáiról (előrehozott vizsgák, írásbeli, szóbeli vagy online vizsgák, első és második vizsgalehetőség, ismétlővizsgák);
- információ arról, hogy az egyetem mennyire hangsúlyozza a fegyelmet és az órákon való részvételt;
- információ a kompetencia fejlesztés lehetőségeiről (kommunikáció, tanulás, szakmaiság), valamint a sporttevékenységekben való részvétel lehetőségeiről;
- információ a dékáni irodáról (munkaidő, kapcsolat hétvégén, feladatkörök, a külföldi hallgatók támogatásának formái, fontos dokumentumok);
- az oktatókkal való kapcsolattartás módja (elérhetőség, kapcsolat e-mailben, e-tanulási felületen stb.);
- e-könyvtár – online könyvtár, sokféle hasznos könyvvel a hallgatók számára;
- szakmai gyakorlatok – munkalehetőségek, amelyeket az egyetem kínál a hallgatók számára a szakmai tapasztalat megszerzése érdekében;
- világos információk az ösztöndíjak megszerzésének lehetőségeiről, azok összegéről, az ösztöndíjak időtartamáról, a szükséges dokumentumokról, a jelentkezési feltételekről, valamint a kérdések megválaszolásához szükséges kapcsolattartó személyről;
- külföldi hallgatók tapasztalatainak megosztása az egyetemi tanulmányokról (hallgatók fórumok).



Az egyetemnek tájékoztatnia kell a hallgatókat, ha a tanóra elmarad.



Mielőtt a külföldi hallgatók számára megkezdődik az oktatás, ajánlatos egy beilleszkedést elősegítő tréningen részt venniük.

## 2. Külföldi hallgatók fogadása

### 2.1. Első napok, beilleszkedés

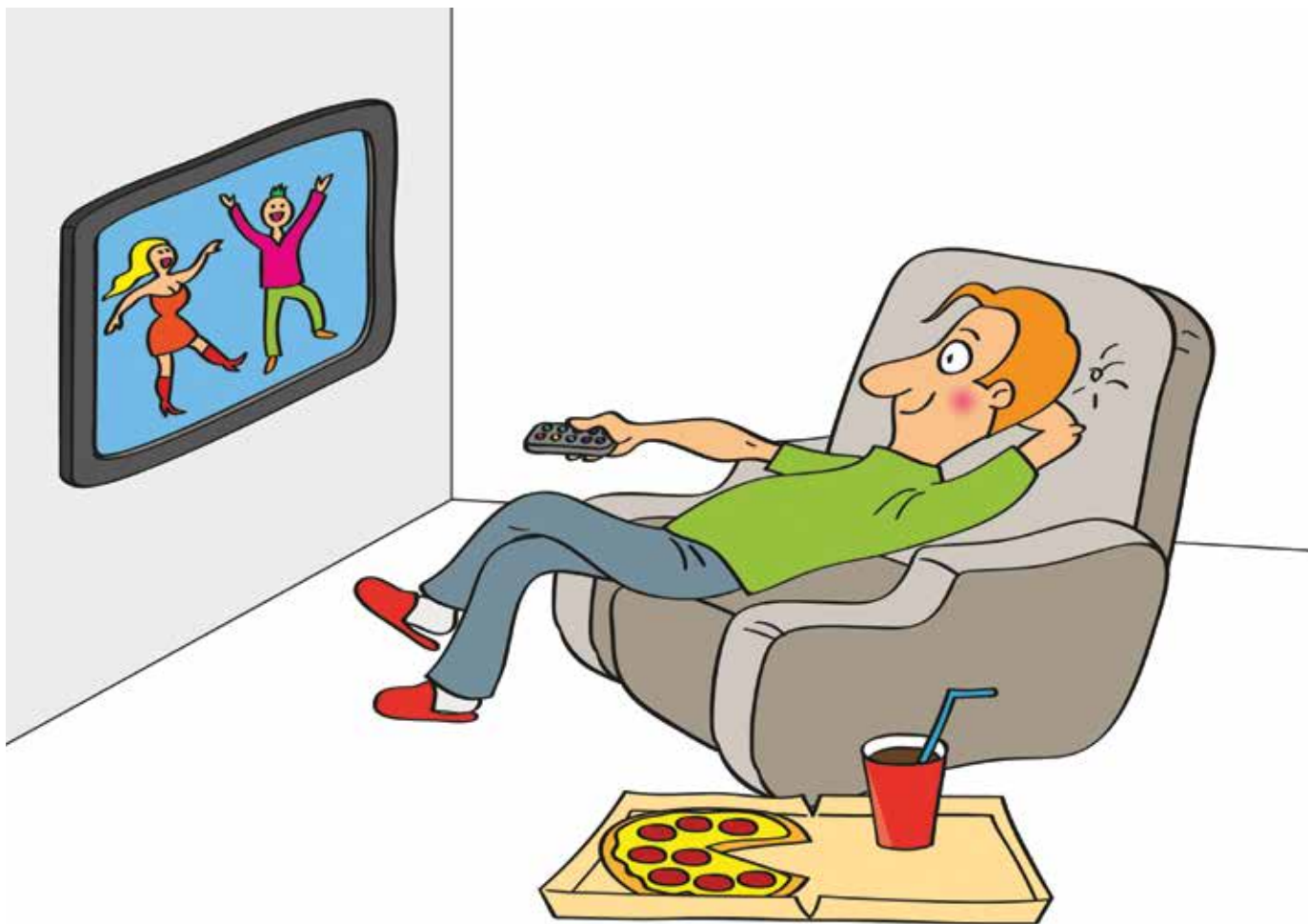
Mielőtt a hallgatók megkezdenék tanulmányaikat, részt kell venniük egy felkészítő tréningen. Ezt a tréninget a félév kezdete előtti héten kell megtartani. Ez idő alatt a hallgatóknak meg kell ismerkedniük az egyetemmel, annak erősségeivel és eredményeivel. Fel kell fedezniük az egyetemet és a könyvtárat, találkozniuk kell más külföldi és helyi hallgató társakkal (különösen azokkal, akik korábbi tapasztalattal rendelkeznek csereprogramokban vagy külföldi tanulmányokban), és meg kell kapniuk minden tájékoztatást, mely tanulmányaik sikeres befejezéséhez szükséges.

Az első napokban a fogadó egyetemnek segítenie kell a hallgatókat az intézmény, és a különféle követendő eljárásokban megismerésében. A Nemzetközi Diákirodával együtt több tevékenységet kell szerveznie, hogy megismertesse a hallgatókat az egyetemmel és az egyetemi élettel, pl. találkozók az egyetem vezetőségével, különböző egyetemi szervezetekkel rendezvények és társadalmi összejövetelek révén.

### 2.2. Gyakorlati útmutatók

**A külföldi hallgatóknak információkat kell kapniuk az adott egyetemen elérhető egyéb szolgáltatásokról is, például:**

- a regisztráció folyamata (a szükséges dokumentumok, a regisztráció ideje és helye, stb.);
- tantárgyak kiválasztása és az órarend (tananyag, modulokkal kapcsolatos információk, kredit stb.);
- diákigazolvány (jelentkezési folyamat, dokumentáció, felhasználás stb.);
- egyetemi könyvtár és könyvek kölcsönzése (könyvtári kártya, kölcsönzési határidők, pénzbírságok, díjak stb.);
- tanulmányi ügyintézővel való találkozás lehetősége (tanulmányi ügyek, tanulmányi út vagy tanulmányok során felmerülő nehézségek stb. megvitatásának lehetősége);
- ideiglenes tartózkodási hely regisztrálása (amennyiben szükséges: a folyamat leírása, szükséges dokumentáció, stb.);
- bankszámla nyitása (jelentkezési folyamat, szükséges dokumentáció stb.);
- bejelentkezés a helyi orvosi rendelőben (jelentkezési folyamat, szükséges dokumentáció megléte, a rendelő elhelyezkedése, időpont egyeztetés, stb.).



A hallgatói élet nem azonos azzal,  
ami a tanórákon történik.

## 3. Nyelvi eltérések kezelése

### 3.1. A dokumentumok fordítása

**Amennyiben a hallgató által átadott dokumentumok valamelyike nem angol nyelven készült, szükséges az eredeti példányt egy hivatalos fordító által készített fordítással együtt benyújtani. Ezeknek a dokumentumoknak a következő információkat kell tartalmazniuk:**

- a dokumentumokat kiállító intézmény jogi státusza és típusa;
- a képzésben való részvételre való alkalmasság értékelése képesítésük függvényében;
- a képzés időtartama, a félévek és a kreditek száma, amelyeket a hallgatóknak teljesíteniük kell a képzés sikeres abszolválásához;
- az értékelési rendszer abban az országban, ahol a képesítést megszerezték;
- már megszerzett diplomák (vagy középiskolai érettségi);
- referenciák;
- leckekönyv;
- bankszámlakivonatok.

**A fenti dokumentumok fordításának tartalmaznia kell:**

- a fordító képesítése;
- a fordító elérhetőségei;
- a másolat eredetihez való megfelelőségének igazolása;
- a fordítás készítésének dátuma;
- a fordító teljes neve és aláírása.

 Ha a hallgató nem tudja, hol lehet hivatalos fordítót találni, az alábbi weboldal felkeresése ajánlott:  
<https://www.ititranslates.com>.

### 3.2. A legfontosabb információk angolul

**A külföldi hallgatókat fogadó egyetem köteles a következő információkat biztosítani a hallgatók számára angol nyelven:**

- **ÉRKEZÉS A KAMPUSZRA** – a külföldi hallgatókat tájékoztatni kell az egyetem környékén található tömegközlekedési lehetőségekről, különösen akkor, ha az egyetemtől távol eső helyen élnek. Ha lehetőség nyílik ingyenes ingajárat használatára a kampusz közelében, ezt az információt is közölni kell velük;
- **SZÁLLÁS** – minden olyan egyetemnek, amely külföldi hallgatókat fogad, elegendő információt kell adnia a rendelkezésre álló szálláslehetőségekről és azok költségeiről, és segítenie kell a hallgatóikat a lehetőségeiknek és szükségleteinek megfelelő legjobb megoldás kiválasztásában;
- **TÁJÉKOZTATÁS AZ EGYETEMI ÉLETRŐL** – a hallgatóknak meg kell megismerniük azt a kultúrát, amelyben átmenetileg élnek, mivel ez megkönnyítheti az idegen országban való tanulást és életet. Az egyetemnek információkat kell biztosítani kulturális eseményeiről és programjairól;
- **TANULMÁNYOK** – az egyetemnek tájékoztatást kell nyújtania a hallgatók számára azokról a szükséges képesítésekről, amelyekkel rendelkezniük kell egy adott szakra való jelentkezéskor. Információt kell adni továbbá a választott tantárgyak felépítéséről, követelményeiről is;
- **KÖVETELMÉNYEK AZ ADOTT SZAKHOZ** – minden szaknak megvannak a követelményei, amelyeket előfeltételei a felvételnek. Ezeket az információkat az egyetemi weboldalon a szakok leírását tartalmazó részben kell megjeleníteni;
- **ANGOL NYELVI KÖVETELMÉNYEK** – minden hallgatónak, aki tervezi, hogy külföldön folytatja tanulmányait, megfelelő szintű angol nyelvtudással kell rendelkeznie. Számos olyan nemzetközi vizsga létezik, amelyek igazolják az angoltudás szintjét, pl. IELTS, TOEFL. Ha a jelölt nem rendelkezik az egyetem által megkövetelt szintű tudással, akkor részt vehet angol nyelvtanfolyamokon, amennyiben az egyetemen van rá lehetőség;
- **HALLGATÓI KÖLTSÉGEK** – az egyetemi weboldalnak tartalmaznia kell egy olyan, a külföldi egyetemen való tanulás költségeiről szóló oldalt, amelyen azokat a díjakat sorolja fel, amelyeket a hallgatóknak minden egyes tanévben meg kell fizetniük. Az is jó ötlet lehet, hogy egyéb díjakról is tartalmazzon információkat, amelyeket a hallgatóknak esetlegesen meg kell fizetniük, pl. könyvekhez, nyomtatási anyagokhoz stb.;
- **PÉNZÜGYI TÁMOGATÁS** – a külföldi hallgatókat tájékoztatni kell arról, hogy az egyetem, amire jelentkeztek, biztosít-e ösztöndíjakat a külföldiek számára;
- **SZÓRAKOZÁS ÉS KÖZÖSSÉGI ÉLET** – érdemes tájékoztatni a hallgatókat a tanév során megrendezett kulturális és szórakoztató eseményekről, pl. koncertek, fesztiválok stb. Ez segít nekik a szabadidejük megszervezésében és a többi hallgatóval való megismerkedésben;



Hívjuk fel a külföldi hallgatók figyelmét a közösségekre, ahol hasonló érdeklődésű barátokat szerezhetnek.

- **EGYETEMI KLUBOK ÉS KÖZÖSSÉGEK** – az egyetemnek tájékoztatnia kell a külföldi hallgatókat a rendelkezésre álló klubokról vagy olyan közösségekről, ahol tehetnek valamit fizikai és szellemi jólétükért, új dolgokat tanulhatnak meg, barátságokat építhetnek és szabadidejüket tölthetik hasonló érdeklődésű emberekkel. Tájékoztatni kell őket a lehetséges díjakról és tagsági kártyákról is;
- **SPORT ÉS FITNESS** – a külföldi hallgatókat tájékoztatni kell a sportlétesítmények használatának lehetőségéről, pl. úszómedencék, tánciskolák, tornatermek stb., amelyek hasznosak lehetnek az új környezetbe való beilleszkedés során;
- **EGÉSZSÉG ÉS JÓLÉT** – az egészség és jó kondíció megőrzése minden hallgató számára elengedhetetlen. Ajánlatos tájékoztatni a hallgatókat az egészségügyi programokról, amelyekben részesülhetnek;
- **ÜZLETEK, BÁROK ÉS VENDÉGLŐK** – érdemes tájékoztatni a hallgatókat az elérhető helyekről és áraiokról;
- **VÉSZHELYZET ÉS BIZTONSÁG** – különösen fontos tájékoztatni a külföldi hallgatókat a helyi rendszer működéséről, az elérhető telefonszámokról, és a segélyvonalról.






A külföldi hallgatók könnyebb beilleszkedését az igényekhez formált oktatási módszerekkel is támogatni lehet.

## 4. Beilleszkedés az új környezetbe

### 4.1. Kulturális különbségek

**Fontos, hogy az egyetemek áthidalják a kulturális akadályokat és elősegítsék a nyitottságot és a kulturális különbségek megértését. El kell fogadni, hogy a külföldi hallgatók eltérő kulturális háttérrel rendelkeznek, különböző módon kommunikálnak, és különböző igényeik vannak. Annak érdekében, hogy a külföldi hallgatók be tudjanak illeszkedni az új környezetbe, a következőkre van szükség:**

- létre kell hozni egy sokféleséget elfogadó környezetet (pl. biztosítani kell imahelyeket, figyelembe venni a különféle étkezési szokásokat a kávézókban vagy bárókban menükészítéskor);
- nem lehet tolerálni a társadalmi vagy kulturális kirekesztést;
- szigorúan megkülönböztetés mentes politikát kell bevezetni;
- esélyegyenlőséget kell biztosítani minden egyetemi hallgató számára;
- ösztönözni kell a felmerülő kérdések különböző szempontból történő megvizsgálását;
- különböző oktatási stílust kell alkalmazni, hogy minden hallgató megtalálja a számára legmegfelelőbbet;
- interkulturális készségek formálása (a hallgatók és az egyetemi alkalmazottak körében);
- támogatni kell a nyitottsággal, rugalmassággal és toleranciával jellemezhető hozzáállást (a hallgatók és az egyetemi alkalmazottak körében).

 **Fontos, hogy a kulturális különbségeket az egyetemi élet pozitív hozadékának, és nem a társadalmi kirekesztés okának vagy akadályának tekintsük.**

### 4.2. Az egyetemi közösség nyitottsága

**Az egyetemi közösség nyitottsága kulcsfontosságú a külföldi hallgatók új környezetbe való beilleszkedése szempontjából.**

Az egyetemi alkalmazottakat, függetlenül beosztásuktól vagy munkakörüktől ösztönözni kell arra, hogy nyitottak maradjanak, fogadják el a kulturális különbségeket és kellő tapintattal kezeljék a külföldi hallgatókat. Az egyetemi oktatóknak tisztában kell lenniük hallgatóik különböző kulturális hátterével, ellenőrizniük kell tudásuk szintjét, példákat kell mutatniuk

a hatékony tanulási módszerekre, és egyértelmű osztályozási rendszer alapján kell oktatniuk. Arra is ösztönözniük kell a hallgatókat, hogy lépjenek kapcsolatba egyetemi mentoraikkal, hogy jobban megfeleljenek az egyetemi követelményeknek, és esélyegyenlőséget kapjanak diplomájuk megszerzéséhez.

### 4.3. Közös tevékenységek multikulturális környezetben

A multikulturalitás az egyetemi élet fontos tényezője. Ennek elfogadása érdekében az egyetemeknek közös programokat kell szervezniük, ahol a hallgatók különböző nyelvekkel és kultúrákkal találkoznak, megoszthatják véleményüket és bővíthetik látókörüket külföldi hallgatótársaik megismerésével. A multikulturális tudatosság fokozása elengedhetetlen, mivel elősegíti a hallgatók és az alkalmazottak közötti tisztelet megteremtését, és elősegíti az együttműködő magatartást (például mások meghallgatása, tolerancia). Javítja az egyetemi környezet hangulatát, felhívja a figyelmet a sokféleségre, kiküszöböli a diszkriminációt és finomítja a sztereotípiákat.

Ilyen közös események például a nemzetközi kulturális, zenei és főzőfesztiválok, sportesemények, kirándulások vagy filmes esték.

### 4.4. Az egyetemi dolgozók felkészítése multikulturális környezetben végzett munkára

**Az egyetemnek fel kell készítenie dolgozóit a multikulturális környezetben való munkára. Ezt megteheti a következőképpen:**

- olyan tömör, összefoglaló (online) kézikönyv összeállítása, mely az oktatóknak segít megérteni a bejövő külföldi hallgatók országainak oktatási rendszerét, kulturális hátterét (kiemelve a különbségeket);
- évente egyszer, vagy ha lehetséges, gyakrabban, különböző országokból származó szakemberek által vezetett, oktatói kompetenciákat fejlesztő workshopok szervezése multikulturális környezetben;
- oktatók kiutazásainak támogatása a partnerországok egyetemeire tapasztalatcsere céljából;
- egyéni és csoportos konzultációk szervezése a külföldi hallgatók igényeinek figyelembe vételével felzárkóztatásuk céljából (pl. Skype, Google Hangouts segítségével);
- az egyetemi dolgozók tájékoztatása a kulturális különbségekről online tanfolyamok (például webinarok, videoblogok) vagy e-mailben küldött cikkek segítségével;

- a figyelem felkeltése hibás sztereotípiák, a diszkrimináció és a rasszizmus veszélyeire online kurzusokon való részvétellel (webinarok, videó blogok), és a megelőzést célzó kurzusok szervezésével;
- diákköri szervezetek bevonása a külföldi hallgatók beilleszkedésének elősegítésére;
- mentor, életvitel tanácsadó (coach) és pszichológiai szolgáltatás elérhetősége a külföldi hallgatók számára;
- szakmai gyakorlatok szervezése (hazai és külföldi), tehetséggondozás, nemzetközi konferenciák, karrierépítési és életvezetési tanácsadás;
- a hallgatók felkészítése nemzetközi környezetben való munkavégzésre és tanulásra, e téren tapasztalattal rendelkező vállalati partnerek bevonásával.



A közös főzés az egyik legnépszerűbb program.



A kollégiumi személyzet számára egy mini szótár – a leggyakrabban feltett kérdésekkel és válaszokkal – nagy segítséget jelent a kommunikációban.

## 5. A hallgatói szolgáltatások szervezése

### 5.1. Adminisztratív munkatársak

**Az egyetemi adminisztratív dolgozók felelősek az oktatási programok és a hallgatói szolgáltatások előkészítéséért és ügyintézéséért. Gyakorlatilag minden, a hallgatói tevékenységekkel, pénzügyi folyamatokkal kapcsolatos ügy az ő kezükben fut össze. Az egyetemi igazgatási folyamatok az alábbiak lehetnek:**

- A kancellár irányítja az egyetemi működési folyamatokat és felügyeli az adminisztratív személyzetet.
- Az oktatási rektorhelyettes felügyeli az oktatási folyamatokat, felelős a tantervekért, felügyeli a kutatási folyamatokat és az oktatásban, kutatásban résztvevő személyek ügyeit.
- Az oktatási igazgató felügyeli a felvételi és beiratkoztatási folyamatokat. Az Oktatási Igazgatóság rendszerezi a felvételi eredményeket, gondoskodik a beiratkozásáról és tantárgyfelvételtől, tárolja a felvételi dokumentumokat. Támogatják a hallgatók diákhitel ügyleteit. A Dékáni Hivatalok segítik a rászoruló vagy kiváló hallgatókat ösztöndíj támogatással.
- Az ügyintézők gondoskodnak a tantárgyi tematikák közzétételéről, az órarendről, beiratkoztatásról, kezelik a hallgatói pénzügyeket (önköltségi díj, pótdíjak), rendszerezik a hallgatók tanulmányaival kapcsolatos dokumentumokat, igazolásokat és rögzítik az eredményeiket.
- Az oktatási dékánhelyettes felügyeli a kar oktatással kapcsolatos ügyeit és az ügyintézők tevékenységeit, meghozzák a hallgatói kérvényekkel kapcsolatos döntéseket, biztosítva ezzel a hallgatók számára a megfelelő tanulási környezetet.
- Az egyetemek további, hallgatói ügyekkel kapcsolatos adminisztratív munkakört is fenntarthatnak, mint például a PR igazgató, külkapcsolati igazgató, nemzetközi igazgató, stb.

 **A fogadó egyetem felépítésének megértése elősegíti a hallgatók beilleszkedését az új környezetbe.**

### 5.2. Modern technológiák használata

A digitális technológia minden hallgató számára az információszerzés elengedhetetlen részévé vált. A modern technológiai megoldások egyik legjobb példája a telefonos alkalmazás. Az egyetemi mobilalkalmazás három fő területen segítheti az alkalmazottakat és a hallgatókat napi szintű feladataik ellátásában:

### 1. KAPCSOLATTARTÁS:

- sürgős telefonszámok, pl. rendőrség, biztonsági szolgálat, stb.;
- fontos elérhetőségek – telefonszámok, e-mail címek, linkek, térképek, stb.;
- tanulmányi ügyintézés;
- egészségügyi, biztosítási és biztonsági szolgáltatások, segélyvonalak;
- hallgatói szolgáltatások – parkolás, hallgatói díjak és támogatások, informatikai szolgáltatások.

### 2. HALLGATÓI ÉLET:

- online könyvesbolt – hasznos applikáció, melynek segítségével a hallgatók könyvet vásárolhatnak, cserélhetnek vagy eladhatják használt könyveiket, jegyzeteiket más hallgatótársaiknak;
- órarend – hasznos alkalmazás, melynek segítségével a hallgatók nyomon követhetik az órarendjüket, dátumokat, kezdési időpontokat és helyszíneket egyaránt;
- érdemjegyek – lehetőség, hogy az elért eredményeket mobiltelefonon lehessen ellenőrizni;
- online könyvtár.

### 3. EGYETEMI ÉLET:

**Hallgatóként a tanulmányokon kívül is rengeteg fontos információt kell nyomon követni, melyhez segítséget nyújt a mobil alkalmazás:**

- tömegközlekedés – busz menetrend, útvonalak, stb.;
- karrier iroda – tájékoztatás az állásbörzéről, ötletek az önéletrajz megírásához, az állásinterjúra való felkészüléshez stb.;
- rendezvények – minden egyetemi rendezvény, a sporttól a nyílt előadásokig;
- Facebook – az egyetemi oldal nyomon követése és más felhasználókkal való információ megosztás lehetősége;
- szórakozóhelyek, éttermek és kávézók – étkezési lehetőség, menü, helyszínek, stb.;
- térképek – adott épületek elhelyezkedése a térképen, fotókkal és útvonal leírással együtt;
- hírek – naprakésznek lenni az egyetem és a nagyvilág híreivel egyaránt.

## 5.3. Kollégiumi szolgáltatások

**A kollégiumokra és azok szolgáltatásaira gondolva érdemes elkészíteni egy útmutatót a hallgatók számára (pdf fájlban), amelyet az egyetem és a kollégium honlapján letölthető formátumban közzé lehet tenni. Az útmutatónak különböző nyelveken is elérhetőnek kell lennie, és a következőket kell tartalmaznia:**

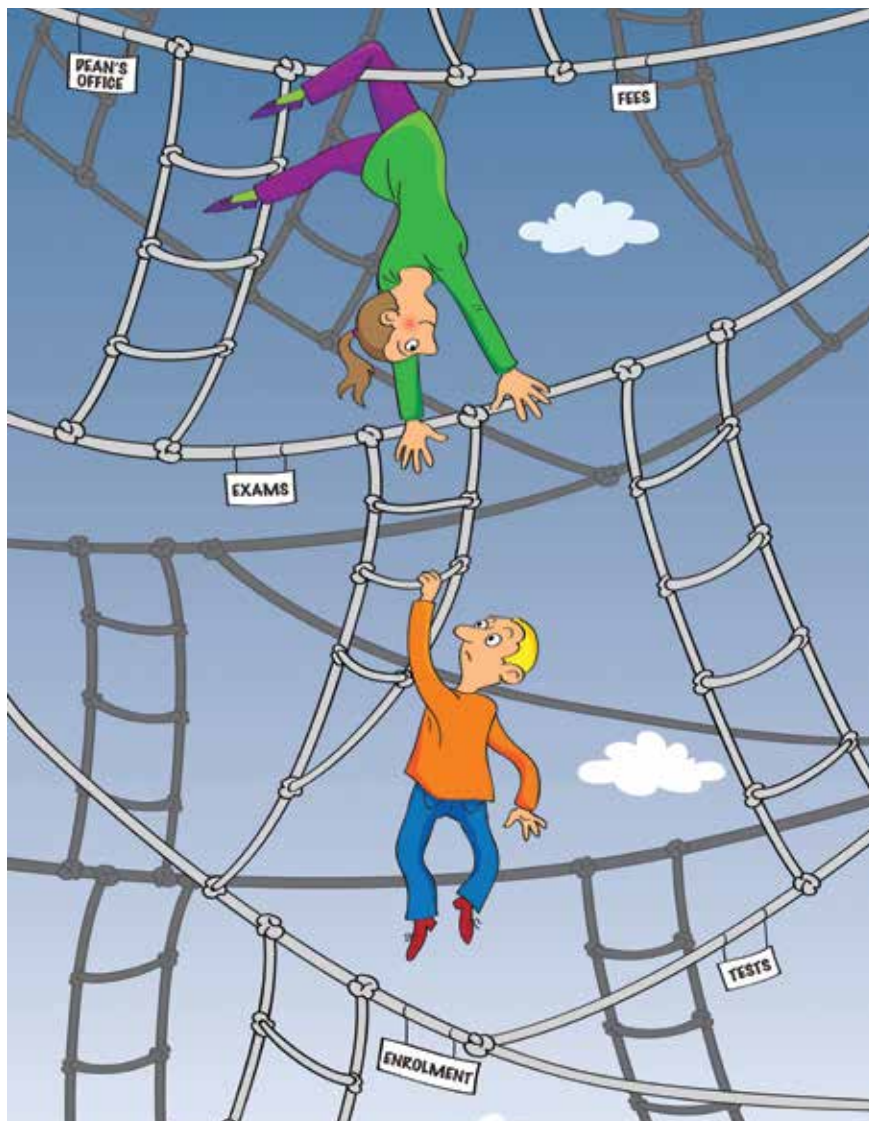
- fotók a könnyebb megértés érdekében;
- elérhetőségek (cím, telefonszám, megközelíthetőség állomásról/reptérről), be- és kijelentkezés időpontjai, kollégiumi díj és fizetési feltételek, károkozás, WiFi elérhetőség, áramszolgáltatás, vendégek fogadása, szemét kezelése (szelektív), mosodahasználat, csendes kikapcsolódásra/pihenésre, összejövetelekre alkalmas helyiségek/szórakozási lehetőségek és kerékpár tárolására alkalmas helyiségek;
- kollégiumi kártya használata és szabályozás annak elvesztése esetén;
- ideiglenes szálláslehetőség, ha a kollégiumi elhelyezésre kell várni;
- elsősegélynyújtás szabályai – milyen protokollt kell betartani, hogyan kell bejelenteni az eseményt, milyen telefonszámokon kell kapcsolatba lépni az illetékesekkel;
- a kollégiumi személyzettel való kapcsolattartás egyszerű szabályai, kihez kell fordulni bizonyos esetekben vagy kérdésekkel;
- mit nem szabad a kollégiumban (viselkedés, használati cikkek, stb.);
- a kollégiumban élők számára hasznos telefonszámok (kollégiumi iroda, taxi társaság, stb.).

Jó ötlet olyan tájékoztató szórólapok készítése, melyek hasznos tanácsokkal látják el a hallgatókat és könnyen elérhetőek az interneten, vagy nyomtatott formában a hallgatói szolgáltatásokkal foglalkozó irodákban, közösségi terekben. Hasznos lehet egy mini GYIK összeállítása angol nyelven is, melynek tartalmát a kollégiumi személyzet is el tudja ismételni angol nyelven. Érdemes ezt az összeállítást kifüggeszteni látható helyen a kollégiumban és rövid videókat is készíteni a kollégium mindennapi életéről. Ezeket a honlapon és a közismert internetes csatornákon is lehet terjeszteni. Végül, de nem utolsó sorban tájékoztassuk a hallgatókat (Facebookon), amikor böngezhető vagy letölthető anyagokat teszünk elérhetővé számukra.



Egyetemen kívüli szolgáltatások  
pl. Ezeregy csip-csup kérdés.





Az ESN olyan önkéntes hallgatói szervezet, mely segíti a kulturális különbségek megértését, és a külföldi hallgatók beilleszkedését az új környezetbe.

## 6. Partner intézményekbe kiutazó hallgatók tájékoztatása

### 6.1. Beilleszkedés az új szocio-kulturális környezetbe

**A fogadó egyetemen történő sikeres szocio-kulturális beilleszkedés érdekében az alábbiakat javasoljuk:**

- a Nemzetközi Iroda bevonásával olyan felkészítő tréning szervezése, melynek fő fókuszában a kulturális különbségek megvitatása áll. Érinteni kell az alábbi kérdéseket: hogyan kell viselkedni az egyetemen (folyosón, tanteremben, vizsgán, üdvözlési formák, étkezési szokások), hogyan szólítjuk meg az oktatókat, a hallgatótársakat, milyen öltözködési szabályokat kell követni. Érdeemes azokat a hallgatókat is bevonni a felkészítésbe, akik korábban az adott egyetemen tanultak;
- a kiutazó hallgató tájékoztatása arról, hogy a partnerintézményben segítséget kérhet a mentorától ESN keretében (Erasmus Student Network). Az ESN egy önkéntes hallgatói szervezet, mely segíti a kulturális különbségek megértését és elfogadását, és hasznos tanácsokkal látja el a külföldi hallgatókat az új környezetbe való beilleszkedés elősegítéséhez;
- a kiutazó hallgatók tájékoztatása arról, hogy a fogadó intézménynél még elutazásuk előtt igényelhetik (1-2 hónapnyi határozott időre) a mentor segítségét egy online kérelem benyújtásával;
- a külföldi hallgatók tájékoztatása a befogadó egyetem városának tömegközlekedéséről, különös tekintettel a következőkre: jegyek típusai és árai, napi és havi jegyek, bérletek, diákkedvezmények, menetrendek fellelhetősége, letölthető telefonos alkalmazások a tömegközlekedés használatához, utazási szabályok – hogyan kell felszállni, buszon, vonaton, metróon viselkedni, mikor illik átadni a helyet másoknak, hogyan lehet nagy csomagokkal utazni.

## 6.2. Tájékoztatás a formális szabályokról, szervezeti felépítésről

### 6.2.1. Nemzetközi Iroda

A Nemzetközi Iroda foglalkozik a partner egyetemek közötti csereprogram keretében beérkező hallgatók fogadásával. A koordinátorok segítenek kiválasztani a megfelelő kurzusokat és válaszolnak az összeállított tantervvel kapcsolatos kérdésekre. Hozzájuk lehet fordulni aláírás beszerzése ügyében, vagy a továbbmenetelhez szükséges igazolásokért. A Nemzetközi Irodának kell biztosítania a hallgatók számára minden szükséges információt az ösztöndíj lehetőségekről és a fogadó intézmény országa által kínált egészségügyi szolgáltatásokról is.

### 6.2.2. Tanulmányi Iroda

Minden egyetemen van tanszéki tanulmányi ügyintéző, aki segítik a hallgatókat a tanulmányaikkal kapcsolatos problémák megoldásában, válaszolnak a kérdésekre a vizsgákkal, tantárgyfelvétellel kapcsolatban és segítséget nyújtanak bármely felmerülő kérdésben.

### 6.2.3. Hallgatói munka

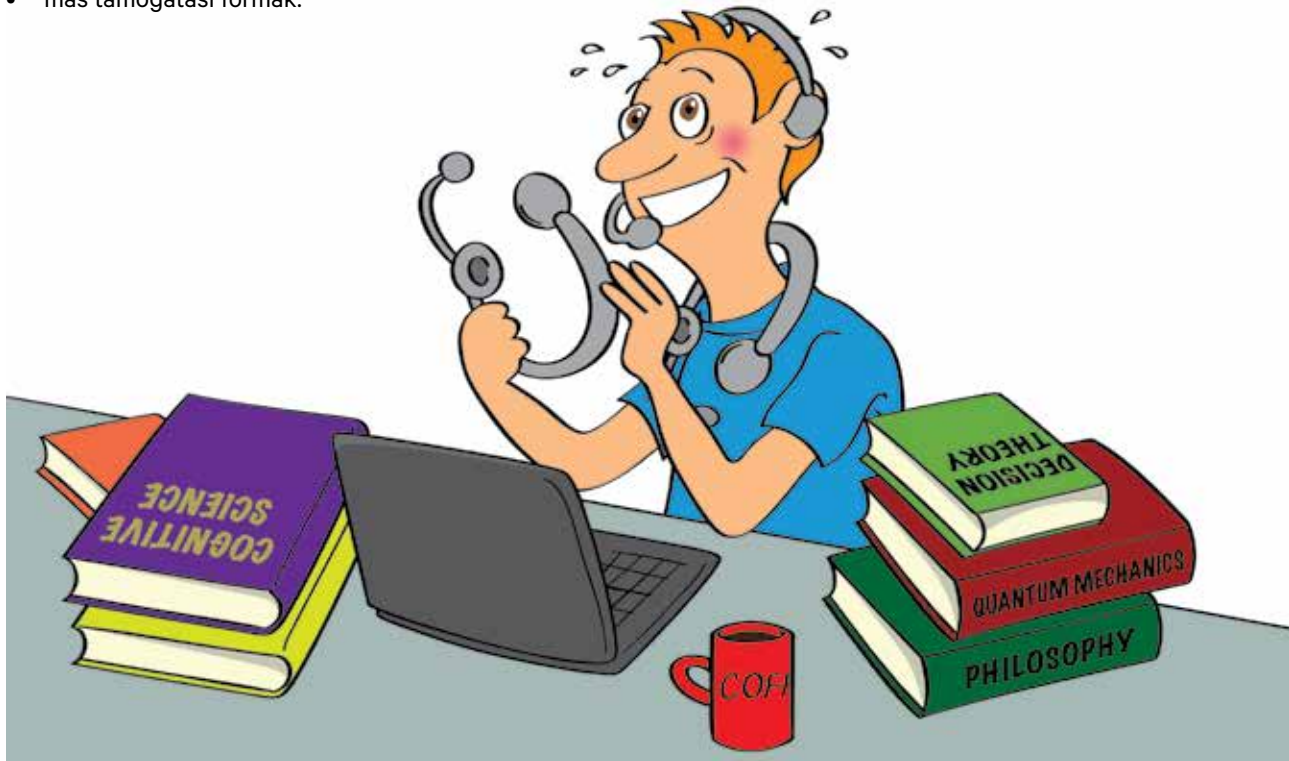
A külföldi hallgatók vállalhatnak munkát tanulmányaik során olyan munkahelyeken vagy projekteken, melyek segítik őket a munkaerőpiacra való belépésben. Hasznos lehet olyan eseményeket, látogatásokat, állásbörzétet szervezni a hallgatók számára, ahol találkozhatnak potenciális munkaadókkal. A fogadó egyetemek szervezhetnek hazai és külföldi szakmai gyakorlatokat, részesei lehetnek vállalatok gyakornoki programjainak alap, mester és PhD hallgatók bevonásával.

### 6.2.4. Támogatás speciális igényű hallgatók számára

**A fogyatékkal élő hallgatóknak joguk van a támogatásra, ha arra rászorulnak. Tájékoztatni kell őket arról, hogy milyen lehetőségek állnak rendelkezésre, milyen módon lehet segítséget igényelni, milyen feltételekkel és milyen eljárással és milyen mértékben. A támogatás az alábbi formákat öltheti:**

- segítség jegyzetek készítésében;
- gépelés;
- mentori támogatás;

- személyes segítségnyújtás;
- speciális eszközökkel felszerelt helyiség;
- technikai felszereltség/oktatási segédlet;
- jelnyelvi tolmács;
- a fogyatékoság típusától és mértékétől függően speciális segítség az órákon való részvétel megszervezésében, felkészülésben, vizsgákon való részvételben. Például:
  - a látássérült hallgatók számára lehetővé kell tenni, hogy az írásbeli vizsgákat szóban tegyék le;
  - a halláskárosult hallgatók számára lehetővé kell tenni audio-vizuális eszközök használatát az órák alatt és vizsgák során;
  - azoknak a hallgatóknak, akiknél tanulási nehézségeket (dyscalculia, dysortographia, dysgraphia) diagnosztizáltak, több felkészülési időt kell adni feladataik elvégzéséhez és a vizsgákon.
- akadálymentes termek, helyiségek;
- más támogatási formák.



A külföldi hallgatók vállalhatnak munkát tanulmányaik során.



**Wrocław University of Economics and Business**

ul. Komandorska 118/120, 53-345 Wrocław  
www.ue.wroc.pl

Authors of the study: Project Team  
Author of drawings: Hanna Parylak-Skawińska

**Publication co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union**

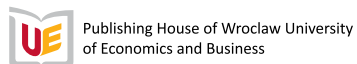
The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

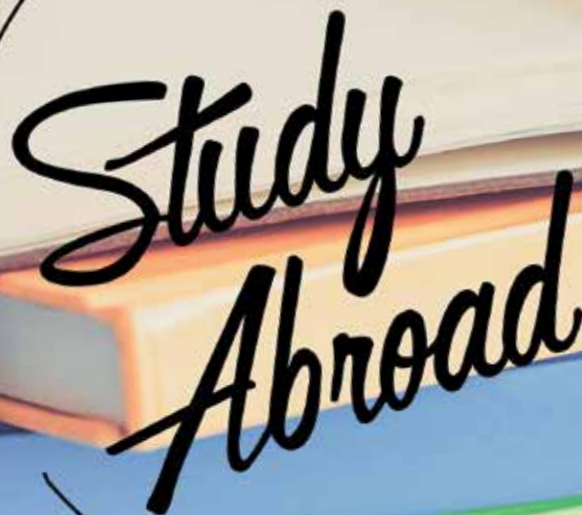
THIS PUBLICATION IS DISTRIBUTED FREE OF CHARGE

© Copyright Wrocław University of Economics and Business,  
Wrocław 2020



ISBN 978-83-7695-795-1





Study  
Abroad

The graphic features the words "Study Abroad" in a large, black, cursive font. The text is centered within a circular frame composed of two concentric black lines. To the right of the text, a white paper airplane is shown in flight, angled upwards and to the right. The background of the graphic is a stack of colorful books (blue, green, orange) with a red pen resting on top.

**International mobility -  
opportunity and problem.**  
Proper preparation for studying at a foreign university.