A tudás ajtókat nyit

A MISKOLCI EGYETEM

Szolgáltatási Stratégiája

2025–2030

MISKOLCI EGYETEM

www.uni-miskolc.hu

A Miskolci Egyetem 2025–2030 közötti szolgáltatási stratégiája világos irányt mutat egy modern, felhasználóbarát és fenntartható intézményi működés felé. A dokumentum átfogó képet ad az egyetem jelenlegi helyzetéről, célkitűzéseiről és a megvalósításhoz szükséges lépésekről, különös figyelmet fordítva a hallgatói élmény növelésére, a munkavállalói környezet támogatására, valamint a külső partnerekkel való együttműködés fejlesztésére. A stratégia erőssége a digitális megoldások bevezetésében, az infrastrukturális korszerűsítésekben és a szolgáltatások integrált, adatvezérelt működtetésében rejlik. A szolgáltatási szemlélet átalakítása nem csupán a felhasználói elégedettséget szolgálja, hanem közvetlenül hozzájárul az egyetem versenyképességéhez és hosszú távú fenntarthatóságához. A megfogalmazott célok és intézkedések világosan tükrözik azt a törekvést, hogy az Egyetemváros amellett, hogy oktatási-kutatási központ, egyúttal élhető, értékteremtő, nyitott szolgáltatási közegként is megállja a helyét a régióban és országosan egyaránt.

Az egyetem szolgáltatásainak fő célcsoportjai

Az egyetemi szolgáltatási stratégia kialakítása során kulcsfontosságú a különböző felhasználói csoportok eltérő igényeinek felismerése és célzott kiszolgálása. Az intézmény sikeres működéséhez nemcsak a magas színvonalú oktatás és kutatás, hanem a támogató szolgáltatási háttér is hozzájárul. A közösségi terek, étkezési lehetőségek, közlekedés, parkolás, szállás, sport, digitális infrastruktúra és egyéb kényelmi szolgáltatások mind-mind hozzájárulnak a felhasználói élményhez, az elköteleződéshez és a hatékony működéshez. Az alábbiakban célcsoportonként mutatjuk be a legfontosabb szolgáltatási szempontokat és igényeket.

Hallgatók, leendő hallgatók – Kiemelt cél a tanulmányi előmenetel támogatása, az élményszerű tanulás és a munkaerőpiaci felkészítés. Fontosak emellett azok a szolgáltatások, amelyek támogatják a mindennapi egyetemi élet kényelmét, ezek például a **közösségi terek**, **étkezési lehetőségek, digitális szolgáltatások, mobilitási, közlekedési, szabadidős-, sportolási-, szórakozási lehetőség és szállás.**

Oktatók – Az oktatók számára legfontosabb szolgáltatások elsősorban a munkavégzés támogatására és a hallgatókkal való kapcsolattartás elősegítésére irányulnak, ezek alapvetően az oktatási és kutatási infrastruktúra, a munkaterek, az irodák, az akadálymentes adminisztráció, az étkezési lehetőségek, valamint a parkolás.

Munkavállalók (nem oktatók) – A nem oktató munkatársak esetében a kényelmes munkavégzést és jó közérzetet támogató szolgáltatások a legfontosabbak, így a parkolás, biztonságos bejutás, beléptetőrendszerek, étkezési lehetőségek a campuson, dolgozói kedvezmények, a belső

kapcsolattartás formái, a közösségi terek, a digitális és technikai infrastruktúra, amik által a munkavégzés hatékonyabbá válik.

Külső partnerek – Gazdasági, kormányzati, nonprofit, hazai és nemzetközi partnerek, akik együttműködnek az egyetemmel képzések, kutatási projektek vagy gyakorlati lehetőségek kapcsán, vagy igénybe veszik az egyetem egyéb szolgáltatásait, például irodát vagy rendezvényhelyszínt bérelnek. A cél a hosszú távú, kölcsönösen előnyös kapcsolatok kiépítése és fenntartása.

Az egyetem által nyújtott szolgáltatások

A jelen stratégia elsősorban azokra a szolgáltatásokra koncentrál, amelyek igénybevételét a felhasználói oldal – hallgatók, oktatók, munkatársak vagy külső partnerek – aktív részvétele és választása határozza meg. Ezek a szolgáltatások közvetlenül befolyásolják a felhasználói élményt, így fejlesztésük kiemelt stratégiai jelentőségű.

Ingatlanbérbeadás – A bérbeadási tevékenység során az intézmény törekszik az oktatási működés elsődlegességének megőrzésére, a hasznosítási lehetőségek észszerű és fenntartható kihasználására. A bérbeadási tevékenység kiterjed a sportlétesítmények, illetve a kollégiumok férőhelyeinek piaci értékesítésére is. Az ingatlanbérbeadást részletesen az *Értékesítési stratégia* tartalmazza.

Helyiség biztosítása nem bérleményként – Elsősorban egyetemi szervezésű és hallgatói rendezvényekre történő helyiség biztosítása, amely bérleti díjjal nem jár, ugyanakkor belső szolgáltatásnak minősül.

Sportszolgáltatások – A Miskolci Egyetem a régióban egyedülálló sportcentrummal rendelkezik. Számos sportpályája és a hozzájuk tartozó szolgáltatások egyszerre jelentek sportolási lehetőséget a hallgatóknak, oktatási és szabadidős tevékenységként a munkavállalóknak, illetve a külső érdeklődőknek. A sportszolgáltatásokat részletesen a *Sportstratégia* tartalmazza.

Kollégiumi és szálláshely szolgáltatás – Az egyetem campusán működő 6 kollégiumi épület és az Uni-Hostel épülete több száz hallgató számára biztosít elérhető árú, kényelmes elhelyezést a szorgalmi- és vizsgaidőszakban. A kollégiumok tervszerű felújításon esnek át, így a szobák magas komfortfokozatban érhetők el. Az egyetem vendégszállásokat is kínál, amelyek konferenciák, szakmai rendezvények vagy akár turistacsoportok elszállásolására is alkalmasak.

Takarítási szolgáltatás – Az egyetem saját munkavállalókkal, saját szolgáltatásként végzi az épületek takarítását a mindennapokban. A takarítási feladatok az épületek üzemeltetésének része, azonban tekintettel arra, hogy a

bérbeadási tevékenység kapcsolt szolgáltatását is képezi, a nevesített szolgáltatások közé sorolható.

Parkolás – A campus területén mintegy 1100 ingyenes és 235 térítés ellenében igénybe vehető parkolóhely áll rendelkezésre. A parkolók rendben tartása, illetve a térítés ellenében igénybe vehető parkolók bérletértékesítése minden nevesített célcsoport számára kínált szolgáltatás.

Vendéglátás (menza és büfék) – Az étkezési szolgáltatást nem közvetlenül az egyetem végzi, hanem bérleti szerződés keretében, külső vállalkozóval együttműködve, az egyetemi érdekek figyelembevételével teszi elérhetővé. Az Egyetemváros területén a legnagyobb befogadóképességű, mindennapos melegétkezést kínáló egység az egyetemi étterem. Emellett jelenleg 3 büfé, egy látványpékség, valamint üdítő, kávé- és snackautomaták állnak az egyetemi polgárok rendelkezésére. Az egyetem két középfokú oktatási intézményében szintén bérleti konstrukció keretében biztosított a büfészolgáltatás.

Üdülési szolgáltatás – A Miskolci Egyetem Siófokon lévő épületegysége szezonális üdülőként szolgál a munkavállalók és családjaik számára. A 28 férőhelyes üdülőt az egyetem kedvező áron teszi elérhetővé jellemzően a júniustól szeptemberig tartó időszakban.

Kihelyezett oktatási központ – Bükkszentkereszt–Hollóstetőn üzemelteti az egyetem a 2024-ben felújításon átesett ingatlant, amely belső szervezeti egységek számára szolgál helyszínként kihelyezett értekezletekre, csapatépítőkre, workshopokra. Az oktatási központ 9 szobával, 27 férőhellyel, illetve közösségi tevékenységek megvalósítására alkalmas belső és külső közösségi térrel rendelkezik.

Tudástranszfer és kutatás-fejlesztési szolgáltatások – A szóban forgó szolgáltatások az egyetem 100 százalékos tulajdonában lévő InnoME TTC Kft. kezelésében valósulnak meg. A társaság kiemelt célja a külső partnerek professzionális kiszolgálása a KFI területen, az egyetemi kutatási eredmények hasznosulásának elősegítése, az egyetem versenyképességének növelése a technológiai ökoszisztémában, valamint a saját bevételek bővítése, a regionális gazdaságfejlesztési hatás erősítése.

Humánerőforrás szolgáltatások

- **Toborzás és kiválasztás –** Az egyetem saját karrierportált működtet, amely lehetővé teszi az álláshirdetések gyors és célzott közzétételét. A kiválasztási folyamat során korszerű módszereket alkalmazunk: kompetenciaalapú

interjúk, tesztelés, strukturált értékelés. A belépési (onboarding) folyamatot részletes tájékoztató és mentorálás segíti, megtartás fókusszal.

- **Teljesítménymenedzsment –** A humánerőforrás szakterület az egyetem vezetésével közösen, egységes elveken alapuló értékelési rendszert működtet az akadémiai és támogató területen, amely összekapcsolja az intézményi stratégiai célokat az egyéni teljesítményekkel. A rendszer része az éves értékelés, a folyamatos visszajelzés, az önértékelés és a fejlesztési célkitűzések meghatározása. Kiemelt figyelmet fordítunk a visszajelzési kultúra fejlesztésére.
- **Képzés, fejlesztés- és karriermenedzsment** – A humánerőforrás szakterület minden munkatárs számára biztosítja a szakmai fejlődés lehetőségét. A Felnőttképzési Központon keresztül a képzési portfólió része a digitális és tantermi képzések széles palettája, a vezetőfejlesztési programok, a coaching és mentoring.
- **Humánerőforrás adminisztráció –** A gyors és biztonságos ügyintézés érdekében egységes dokumentumkezelési szabályozás, automatizált sablonok és elektronikus aláírási lehetőség kialakítása szükséges. A dokumentumok digitalizálásának és standardizálásának elsődleges célja a gyors, pontos és átlátható rendszer kialakítása, magas minőségű adminisztratív támogatás a vezetők és munkatársak számára.
- **Juttatások –** A juttatási rendszer átlátható, rugalmas és igazodik a munkatársak élethelyzetéhez (cafeteria, képzési támogatás, egészségmegőrző juttatások, munka-magánélet egyensúly megőrzéséhez kapcsolódó lehetőségek). A rugalmas rendszer azonos költségszinten biztosítja a magasabb hasznosítás lehetőségét a munkatársak számára.
- **Munkavállalói kapcsolatok és szervezeti kultúra –** A munkatársak rendszeres bevonása kérdőívek, fókuszcsoportok és visszajelzési fórumok révén történik, aminek kiemelten fontos része a kapott információk alapján tett intézkedésekről szóló rendszeres visszacsatolás. A szervezeti kultúra fejlesztésének része az értékalapú működés, a közösségépítés és az elismerés kultúrájának fejlesztése. Kiemelten kezeljük az esélyegyenlőséget és a sokszínűséget.
- **Belső kommunikáció –** A Humánerőforrás Igazgatóság és a Kommunikációs Központ mátrix rendszerben működik együtt. A tájékoztatás és kapcsolattartás elsődleges felülete az egyetemi Intranet, ahol strukturált és tematizált tartalmak segítik a gyors és hiteles belső információáramlást. További eszközként a rendszeres hírlevelek, vezetői tájékoztatók és fórumok is az átlátható kommunikációt támogatják.

Misszió és vízió (szolgáltatási területre fókuszálva)

A Miskolci Egyetem szolgáltatási rendszere biztosítja a tanulás, a munka és a közösségi élet magas színvonalú működésének feltételeit: fenntarthatóan, ügyfélközpontúan és gazdaságosan. A 2025. évtől induló stratégia tervezés víziója, hogy az egyetem 2030-ra egységes, minőségi, minden érintett számára hozzáférhető szolgáltatási rendszerrel rendelkezik majd, amely támogatja az oktatási és kutatási kiválóságot, valamint értékteremtésre képes a külső szereplők számára is.

STRATÉGIAI CÉLOK

Külső szolgáltatások fejlesztése

- Ingatlanhasznosítási koncepció továbbfejlesztése a megújult létesítmények aktív bevonásával.
- Külső rendezvények professzionális kiszolgálása.
- Az egyetem komplexitásának kiaknázása az értékesítési tevékenységben.
- Szabályozott szolgáltatási működés kialakítása a KFI területen (szolgáltatási protokollok dokumentálása, eljárásrendek és sztenderdek kidolgozása).
- KFI szolgáltatási portfólió fejlesztése (K+F fókuszterületekhez igazodó szolgáltatások feltérképezése és bővítése, új szolgáltatási formák bevezetése, pl. technológiai tanácsadás, műszaki véleményezés).
- Startup és spin-off ökoszisztéma fejlesztése (szellemi vagyon hasznosításának erősítése, inkubációs program működtetése az egyetemi kutatók számára, legalább 1 új startup létrehozásának segítése évente).
- Külső KFI partnerkapcsolatok megerősítése (lokális és országos vállalati kapcsolatok rendszerezése, célzott igényfelmérések, egyedi ipari megkeresések professzionális kiszolgálása, innovációs együttműködések kialakítása, egyetemi kompetenciatérkép alapján célzott ajánlatadás).

Belső szolgáltatások – Hallgatóknak

- Egyetemi szálláshelyek bővítése, diverzifikálása.
- Étkezési szolgáltatás folyamatos bővítése, hallgatói igények közvetítése, a nemzetközi hallgatók speciális igényeinek kiszolgálása.
- Hallgatói rendezvények infrastruktúrájának támogatása, a foglalás menetének egyszerűsítése.
- Hallgatói közösségi és tanulási terek fejlesztése, beleértve az étkezési lehetőségek bővítését és kialakítását, az ülőhelyek számának növelését, valamint a 21. századi igényeknek megfelelő modern bútorzatot.

- Hallgatóközpontú kommunikáció és applikáció (digitális tájékoztatás, ügyintézés) kifejlesztése (egy integrált hallgatói kommunikációs platform és mobilapplikáció kifejlesztése és bevezetése).
- Karrierszolgáltatások (minden hallgató részesüljön karrier-tudatosságot fejlesztő programban, pl. elsőéves orientáció részeként karriertervezési alapismeretek).
- Egyetemi iskolaszövetkezet és egyetemen belüli gyakornoki program kialakítása.
- A hallgatók mentálhigiénés támogatásának fejlesztése, új szolgáltatások bevezetése.
- Mesterséges intelligencia által támogatott tanulás és tanulmányi ügyintézés (intelligens digitális ökoszisztéma kiépítése, amely AI-megoldásokat integrál a hallgatói tanulási folyamatba és az adminisztratív ügyintézésbe).

Belső szolgáltatások – Munkavállalóknak

- Parkolási rendszer átláthatóvá tétele (fizetős rendszer kialakításának megvizsgálása, zónák kialakítása).
- Étkezési szolgáltatás folyamatos monitoringozása, dolgozói igények közvetítése.
- Sportolási lehetőségek igénybevételének ösztönzése.
- Szolgáltatási szintmegállapodások kidolgozása a humánerőforrás szakterület és a gazdálkodási egységek közös megvalósításában, amelyek rögzítik a válaszidőket, folyamatlépéseket és felelősségi köröket. Az Önkiszolgáló Felület a jövőben egységes belépési pontként szolgálhat, ahol a munkatársak online űrlapokon keresztül önállóan indíthatnak ügyintézést. A Felnőttképzési Központtal és a gazdálkodási egység vezetőivel megvalósuló éves képzési és eseménynaptár tervezhetőbbé teszi a szolgáltatásokat.
- A humánerőforrás szolgáltatások hatékonyságának nyomonkövetése rendszeres ügyfél-elégedettségi vizsgálatokkal, folyamat- és reakcióidőmérésekkel a Minőségbiztosítási Központtal együttműködve. A folyamatos fejlesztés elvét követve minden évben felülvizsgálatra, szükség szerint módosításra kerül a Humánerőforrás Igazgatóság működése.

Alapszolgáltatások – Épületüzemeltetés

- Ütemezett karbantartási tervben szereplő tevékenységi területek számának bővítése.
- Digitális hibabejelentő rendszer bevezetése.
- Fenntarthatósági szempontok integrálása (zöld területek, világítás, vízhasználat).

A szolgáltatási stratégia alapelvei

Partnerség – A szolgáltatási területek aktívan támogatják az egyetemi vezetést, valamint az oktatási, kutatási, gazdálkodási és szervezeti egységeket céljaik elérésében és döntéseik megalapozásában.

Transzparencia – Minden szolgáltatási folyamat világosan dokumentált, könnyen követhető és átlátható módon működik, biztosítva a bizalom és elszámoltathatóság alapját.

Digitális támogatottság – A szolgáltatások működését korszerű informatikai rendszerek, automatizált megoldások és önkiszolgáló platformok segítik, előmozdítva a hatékonyságot és a felhasználói élményt.

Felhasználó-központúság – A szolgáltatások kialakítása és működtetése során kiemelt figyelmet kapnak az egyéni és szervezeti igények, a különböző szereplők elvárásai, valamint a hosszú távú szakmai fejlődés támogatása.