BUDAPESTI MŰSZAKI ÉS GAZDASÁGTUDOMÁNYI EGYETEM

Hallgatói Szolgáltató Központ – Szolgáltatásfejlesztési Iroda

szolgáltatásfejlesztési vezető

A Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem a Hallgatói Szolgáltató Központ újonnan létrejövő Szolgáltatásfejlesztési Irodájának szakmai irányítására szolgáltatásfejlesztési vezetőt keres, aki a Központ igazgatójának közvetlen szakmai támogatójaként felel az Egyetem hallgatói szolgáltatási portfóliójának megerősítéséért, bővítéséért és folyamatos megújításáért. A pozíció szolgáltatásközpontú attitűdöt, a felsőoktatási hallgatók sajátosságainak, igényeinek és a hallgatói életút folyamatainak alapos ismeretét, rendszerszemléletet, valamint a hallgatókkal és a hallgatói szervezetekkel folytatott közvetlen, nyitott és hiteles kommunikáció képességét igényli. Olyan szakembert keresünk, aki a hallgatói jelzéseket és igényeket nemcsak meghallja, hanem mérlegelve, rendszerezve becsatornázza a fejlesztési folyamatokba; aki az ötleteket megvalósítható szolgáltatásfejlesztési javaslatokká és projektekké alakítja; és aki több szervezeti egységet érintő fejlesztéseket is képes önállóan koordinálni. Olyan jelöltet várunk, aki a hallgatói élmény javítását szakmai ügyének tekinti, nyitott a hazai és nemzetközi jó gyakorlatokra, szívesen vesz részt egy új szervezeti egység szakmai profiljának kialakításában, és hosszú távon elkötelezett a magyar műszaki felsőoktatás egyik legmeghatározóbb intézménye iránt.

Fő feladatok:

- A Hallgatói Szolgáltató Központ igazgatójának közvetlen szakmai támogatása a hallgatói szolgáltatási portfólió megerősítésében és bővítésében, döntés-előkészítő anyagok, elemzések, javaslatok és vezetői összefoglalók készítése, valamint a Szolgáltatásfejlesztési Iroda munkájának koordinálása, éves fejlesztési munkatervének előkészítése és végrehajtásának nyomon követése
- Közreműködés az Egyetem hallgatói szolgáltatásainak stratégiai és operatív fejlesztésében, új szolgáltatások és fejlesztési irányok kidolgozásában, az egységes hallgatói szolgáltatási katalógus és szolgáltatási standardok kialakításában, valamint a hallgatói életút egészét átfogó szolgáltatási folyamatok feltérképezésében, felülvizsgálatában és fejlesztésében szolgáltatástervezési módszerekkel
- A hallgatói visszajelzések, igények és jelzések rendszeres összegyűjtése, mérlegelése és rendszerezése, becsatornázásuk a fejlesztési folyamatokba, hallgatói felmérések, elégedettségmérések és egyéb visszajelzési rendszerek kialakításának és működtetésének támogatása, valamint a szolgáltatások hatását mérő mutatószámok és vezetői információk kialakítása
- A hallgatók, a hallgatói önkormányzatok és a hallgatói szervezetek bevonása a szolgáltatások tervezésébe és értékelésébe, fókuszcsoportok, hallgatói fejlesztői fórumok és közös tervezési műhelyek szervezése, folyamatos és közvetlen kapcsolattartás a hallgatói közösségekkel, valamint a hallgatói juttatásokhoz kapcsolódó rendszerek és folyamatok egységesebb, átláthatóbb és hallgatóbarátabb működésének szakmai támogatása
- Több szervezeti egységet érintő hallgatói szolgáltatásfejlesztési projektek koordinálása, kísérleti (pilot) szolgáltatások előkészítése, tesztelése és értékelése, a bevált megoldások egyetemi szintű bevezetésének előkészítése, valamint közreműködés a campusfejlesztés és -megújítás hallgatói szolgáltatási koncepciójának kialakításában és a kapcsolódó fejlesztések szakmai támogatásában
- A hallgatói szolgáltatások digitalizációját és egyszerűsítését célzó fejlesztési lehetőségek azonosítása és szakmai támogatása, beleértve az egyablakos ügyintézési megoldásokat, valamint az új digitális és mesterséges intelligencia alapú megoldások alkalmazási lehetőségeinek vizsgálatát
- Az egységes egyetemi hallgatói tájékoztatás fejlesztésének támogatása, hallgatóknak szóló tájékoztató anyagok, útmutatók és kommunikációs tartalmak szakmai előkészítése

magyar és angol nyelven, továbbá az akadálymentesség, a befogadó szemlélet és a nemzetközi hallgatók sajátos igényeinek érvényesítése a szolgáltatások tervezésében és fejlesztésében, a Kommunikációs Igazgatósággal együttműködve

- Hazai és nemzetközi felsőoktatási hallgatói szolgáltatási jó gyakorlatok figyelemmel kísérése és összevetése, adaptálható megoldások és fejlesztési javaslatok kidolgozása, közreműködés a hallgatói szolgáltatásokhoz kapcsolódó egyetemi szabályzatok, eljárásrendek, folyamatleírások és egyéb belső dokumentumok kialakításában és felülvizsgálatában, valamint együttműködés az Egyetem karaival, központi szervezeti egységeivel, a hallgatói önkormányzatokkal és egyéb partnerekkel

Elvárások:

- Felsőfokú végzettség
- Felsőoktatási környezetben szerzett releváns tapasztalat, különösen hallgatói szolgáltatások, hallgatói ügyintézés, hallgatói szervezetek vagy egyetemi fejlesztési projektek területén
- A felsőoktatási hallgatók sajátosságainak, igényeinek és a hallgatói életút folyamatainak alapos ismerete
- Angol nyelv társalgási szintű ismerete
- MS Office (Word, Excel, PowerPoint, Teams) magabiztos, felhasználói szintű ismerete
- Kifejezetten szolgáltatásközpontú attitűd, a hallgatói élmény javítása iránti elkötelezettség, valamint a hallgatói jelzések és igények megvalósítható fejlesztési javaslatokká alakításának képessége
- Analitikus és rendszerszemléletű gondolkodás, kreativitás és innovatív szemlélet, az új megoldások és nemzetközi jó gyakorlatok iránti nyitottság
- Könnyed, közvetlen és hiteles kommunikáció a hallgatókkal és a hallgatói szervezetekkel, kiváló írásbeli és szóbeli kommunikációs és együttműködési készség
- Kiváló szervező- és koordinációs készség, több szereplőt érintő fejlesztések önálló koordinálására való képesség
- Proaktív, kezdeményező hozzáállás, önállóság, felelősségvállalás, interkulturális érzékenység, befogadó szemlélet, megbízhatóság és precizitás

Előnyt jelent:

- Hallgatói önkormányzatban, hallgatói szervezetben vagy hallgatói szolgáltatási területen szerzett tapasztalat
- Szolgáltatástervezési (service design), design thinking vagy felhasználói élmény (UX) kutatási módszerek ismerete
- Projektmenedzsmentben, több szereplős fejlesztések koordinálásában szerzett tapasztalat
- Felmérések tervezésében, adatelemzésben és adatvizualizációban szerzett tapasztalat
- A hallgatói juttatásokra, térítésekre és pályázatokra vonatkozó jogszabályok és egyetemi szabályzatok ismerete
- Nemzetközi felsőoktatási környezetben, nemzetközi hallgatói vagy egyetemi projektekben (pl. Erasmus+, európai egyetemi szövetségek) szerzett tapasztalat
- Angol nyelv tárgyalóképes ismerete
- Mesterséges intelligencia alapú megoldások (pl. szövegfeldolgozó, elemző és támogató eszközök) felhasználói szintű ismerete

Amit nyújtunk:

- Változatos, kihívást jelentő feladatok
- SZÉP kártya
- Kedvezményes sportolási lehetőség (BME Sportközpont, AYCM)
- Kedvezményes parkolási lehetőség
- Kedvezmény a SZKÉNÉ Színházba
- A Munka törvénykönyve által biztosított szabadságnapokon kívül évente plusz 5 nap BME-s szabadság
- Heti 1 nap home office

Bérrel kapcsolatos információ: A javadalmazás egyedi elbírálás alapján, a pályázó végzettségére, szakmai gyakorlatára és a betöltött munkakör felelősségi körére tekintettel kerül meghatározásra.

Jelentkezés: A **karrier@bme.hu** e-mail címre várjuk jelentkezésüket a lenti dokumentumokkal.

Benyújtandó dokumentumok:

- Részletes szakmai önéletrajz
- Motivációs levél, amelyben a pályázó ismerteti a feladatokkal kapcsolatos terveit és azok megvalósítására vonatkozó elképzeléseit, továbbá azt, hogy a megbízást miért kívánja elnyerni
- Erkölcsi bizonyítvány (belépéskor esedékes)
- Nyilatkozat arról, hogy a pályázó hozzájárul személyes adatainak pályázattal összefüggő kezeléséhez
- Nyilatkozatot arról, hogy a pályázat elnyerése esetén a vezetői megbízással járó vagyonnyilatkozat tételi kötelezettségének – a megbízás kiadása előtt – eleget tesz.