

Támpontok a hatékony tanszéki kommunikációhoz és ügyintézéshez

hallgatóknak és doktori diákoknak



Szeged
2020. február 1.

Mi a célja ennek az útmutatónak?

Az alábbi útmutató azért készült, hogy támpontokat nyújtson a Szegedi Tudományegyetem Jelenkortörténeti Tanszék hallgatóinak a tanszék oktatóival történő kommunikációhoz és a tanulmányi ügyintézéshez. Célja, hogy segítsen a hallgatóknak kiválasztani az oktatókkal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás legmegfelelőbb módjait, valamint gyakorlati tanácsokat ad az egyetemi hivatalos levelezéssel kapcsolatos formai és egyéb irányelvek betartásához. Ez a tájékoztató abban is igyekszik eligazítani a hallgatókat, hogy milyen tanulmányi ügyekben mely illetékesekhez kell fordulniuk, továbbá, hogy milyen esetekben elvárt és milyen esetekben nem indokolt az oktatókat bevonniuk a tanulmányaik során felmerülő különböző helyzetek, kérdések rendezésébe.

Úgy tűnhet, az útmutató helyenként magától értetődő javaslatokat tesz. A tapasztalat azonban azt mutatja, hogy gyakoriak az olyan – az oktatók és a hallgatók egyetemi hétköznapijait egyaránt szükségtelenül megnehezítő – helyzetek, melyeket az alábbi tanácsok ismerete révén el lehetne kerülni.

Kérjük a hallgatóinkat, olvassák el figyelmesen a következő pontokat, és javasoljuk, hogy az azokban foglaltakat tartsák be annak érdekében, hogy a tanszék hallgatói és oktatói közötti kommunikáció minél gördülékenyebb, a tanulmányi ügyintézés pedig minél hatékonyabb legyen.

1. Hogyan, milyen formában tudok kapcsolatba lépni az oktatóimmal?

1. 1. Melyek az oktatókkal történő kapcsolattartás és ügyintézés legmegfelelőbb csatornáit?

Az oktatókkal történő kapcsolatfelvételre és kommunikációra **elsősorban a fogadóórák** állnak a hallgatók rendelkezésére.

Az aktuális fogadóórák időpontjait a hallgatók megtalálják az oktatók irodájának ajtaján kifüggesztve, illetve az oktatók a félév eleji kurzusmegbeszéléseken tájékoztatják azokról a hallgatókat.

A hallgatók az oktatókat a tanítási helyszíneken, **közvetlenül az órák előtt és után** is megkereshetik. Kérjük ugyanakkor a hallgatókat, vegyék figyelembe, hogy egy-egy óra után az oktatóknak is korlátozott idő áll csak a rendelkezésükre ahhoz, hogy felkészüljenek a következő órájukra, átérjenek a következő tanítási helyszínre, stb. A hosszabb megbeszélést kívánó, illetve nem azonnali elintézését igénylő kérdéseikkel ezért lehetőleg ne az órák elején/végén, hanem a fogadóórákon keressék az oktatókat.

Azokat az oktatókat, **akik vállalják** az elektronikus úton történő kapcsolattartás eme formáit, a hallgatók **e-mailben**, továbbá **Neptun-** és **CooSpace-üzenetben** is felkereshetik.

Kérjük a hallgatókat, hogy tartsák tiszteletben oktatóink esetleges **egyéni preferenciáit** a kapcsolattartás formáit, csatornáit illetően.

1. 2. Írhatok-e az oktatóimnak Messenger-üzenetet?

Nyomatékosan kérjük a hallgatókat, hogy tanulmányi ügyekben **ne a közösségi média felületeken**, hanem az erre kijelölt hivatalos csatornákon keressék az oktatókat (lásd az előző pontban felsorolt lehetőségeket).

1. 3. Ismerősnek jelölhetem-e az oktatóimat a Facebookon?

Azt javasoljuk a hallgatóknak, hogy csak olyan oktatóknak küldjenek felkérést, akikkel tanulmányaik ideje alatt a **szokásos oktatói-hallgatói munkaviszonyon túli** közvetlenebb, tartalmasabb munkakapcsolatot alakítottak ki. Az egyetem elvégzése, illetve a doktori képzés megkezdése előtt ezért általában nem tanácsoljuk a Facebook-ismeretség kezdeményezését. Kérjük a hallgatókat, vegyék figyelembe, hogy oktatóink egy része egyáltalán nem fogad el hallgatói felkéréseket.

Azokat a hallgatókat, akik szeretnék a tanszéki hírekkel, információkkal, aktualitásokkal kapcsolatban tájékozódni, arra biztatjuk, hogy kövessék a Facebook-on a tanszék hivatalos oldalát: <https://www.facebook.com/SZTEjelenkor/>

1. 4. Kereshetem-e az oktatóimat magán/mobiltelefonon?

Oktatóink magántelefonszámon (mobil) történő megkeresése **általában nem indokolt**, és arra csak akkor van lehetőség, ha az oktató kivételes esetben, saját kezdeményezéséből arra felhatalmazást ad.

Rendkívüli, sürgős ügyekben a Történeti Irodán segíthetnek oktatóink közvetlen elérésében.

2. Milyen ügyekben indokolt és milyen ügyekben nem szükséges felkeresnem az oktatóimat?

Oktatóink készséggel válaszolnak hallgatóink kérdéseire, és szívesen segítenek nekik eligazodni a tanulmányi ügyekben. Ahhoz azonban, hogy minél több időt tudjanak szánni az indokolt kérésekre, szükséges, hogy hallgatóink lehetőleg csak olyan ügyekben keressék őket, amelyek valóban igénylik a kapcsolatfelvételt és amelyekben az oktatók az illetékesek.

2. 1. Mikor NEM szükséges/indokolt értesítenem az oktatómat?

- ha nem tudok részt venni egy szemináriumon, de még **nem merítettem ki** a megengedett hiányzási keretemet
- ha nem tudok részt venni egy olyan órán (pl. előadáson), ahol a **részvétel nem kötelező**
- ha felvettem egy kurzust, de még a kurzusjelentkezési időszak alatt úgy döntök, hogy **leadom** azt
- ha felvettem egy kurzust, de nem fogok tudni megjelenni **az első órán**

- (kurzusmegbeszélésen)
- ha feljelentkeztem egy vizsgaidőpontra, de **nem fogok tudni megjelenni** azon a vizsgán
- ha olyan kérdésem, problémám van, amelyben **nem az oktató az illetékes**, és amelyet el tudok intézni az oktató közreműködése nélkül (lásd a 3. pontban felsorolt példákat)

Mikor szükséges/indokolt értesítenem az oktatómat?

- ha nem tudok részt venni az órán, és arra az órára **referátumot vállaltam** vagy egyéb ok miatt az oktató mindenképpen számít a megjelenésemre (ez esetben viszont fontos, hogy az oktató erről minél előbb értesüljön, semmiképpen sem aznap vagy előző este – kivételesen indokolt, váratlan helyzetektől eltekintve)
- ha felvettem egy szemináriumot és azon referátumot vagy egyéb **kötelezettséget vállaltam** (tehát az oktató mindenképpen számít a részvételemre), viszont utólag, még a kurzusjelentkezési időszak alatt úgy döntök, hogy **leadom** azt a kurzust
- ha nem tudok bemenni az órára és **kimerítettem** a hiányzási keretemet
- ha határidős vállalást (pl. beadandó dolgozat) nem tudok a megadott **határidőig teljesíteni**
- ha a félév folyamán egyértelművé válik, hogy **nem fogok tudni elvégezni** egy olyan kurzust, amelyről már nincs lehetőségem lejelentkezni, illetve semmiképp sem fogom tudni teljesíteni azt a vállalásomat (pl. beadandó dolgozat), ami alapján az oktató a kurzusra jegyet adhatna

3. Ki az illetékes azokban az ügyekben, amelyeket el szeretnék intézni?

Kérjük a hallgatókat, hogy ügyeik gyors és hatékony elintézése érdekében kérdéseikkel az abban elsősorban **illetékes személyhez** forduljanak.

Az oktatókhoz akkor indokolt fordulni, ha egy ügyet az abban elsősorban **illetékes ügyintézővel** nem sikerült megoldani.

A **tanszékvezetőhöz (doktori program vezetőjéhez) csak akkor** indokolt fordulni, ha a kérdéses ügyet nem sikerült az arra elsősorban illetékes oktatóval/ügyintézővel megoldani.

3. 1. Kihez forduljak, ha....?

Olyan kurzusra szeretnék jelentkezni, amelynél betelt a létszámkeret.	A kurzus oktatójához. Ha az oktató engedélyt ad a létszámbővítésre, akkor utána a Történeti Irodán az oktató engedélye alapján elvégzik a létszámbővítést és segítenek a feljelentkezésben. Az oktatók a saját Neptun-felületükön általában nem tudják a létszámbővítést elvégezni.
Nem tudom felvenni a kapcsolatot az oktatóval (nem találok hozzá elérhetőséget, indokolatlanul hosszú ideig nem reagál a megkereséseimre).	Oktatóink számos csatornán elérhetőek (lásd az 1. pontot). Sürgős, indokolt esetben a Történeti Irodán tudnak segíteni az oktatóval történő

	kapcsolatfelvételben.
Nem voltam ott a kurzusmegbeszélésen és nem tudom, mik a kurzus követelményei.	A kurzusok követelményeit minden oktató közzéteszi a Coospace-en a félév második hetének végéig. A kurzusmegbeszélésen elhangzottakról hasznos lehet az azon jelen volt csoporttársaktól is tájékozódni. Az oktatóknak sajnos nincs kapacitása arra, hogy a kurzusmegbeszélést elmulasztó hallgatókat egyéenként tájékoztassák. Ha valamilyen követelmény a Coospace-en közzétett információk alapos áttanulmányozását és a csoporttársakkal történő egyeztetést követően sem világos, az oktatóink természetesen szívesen segítenek.
Bizonytalan vagyok a szakdolgozatom formai követelményeit illetően (pl. mekkora legyen a terjedelem, milyen betűtípussal, sorközzel, stb. kell formázni).	A TO-hoz vagy a Történeti Irodához. Az oktatók a szakdolgozat szakmai, tartalmi követelményeit illetően nyújtanak eligazítást, formai kérdésekben nem ők az illetékesek. Az ezekkel kapcsolatos tudnivalók megtalálhatóak a kar tanulmányi működési szabályzatában, illetve a Történeti Iroda melletti faliújságon is.
Nem tudom, hogy mi a szakdolgozatom leadási határideje.	A TO-hoz vagy a Történeti Irodához.
Nem tudom, ki lesz a szakdolgozati opponensem.	Ezt a kérdést a szakdolgozati témavezetővel kell egyeztetni.
Kivételes (korábban: egyéni) tanulmányi rendet szeretnék.	A kivételes tanulmányi és vizsgarendre vonatkozó engedélyt az érintett oktatók és a szakgazda előzetes írásos javaslata alapján – azaz szakmai felelősségével – adhatja meg a Tanulmányi Bizottság. Kivételes tanulmányi rendet csak a tanulmányi és vizsgaszabályzatban megjelölt esetekben és módon lehet kérvényezni.
Kérdéseim vannak a doktori iskolába történő felvételi jelentkezéssel, a doktori képzés menetével vagy a fokozatszerzési eljárással kapcsolatban.	A doktori program titkárához (Tamás Ágnes: tagnes83@yahoo.com). A doktori program titkára indokolt esetben átírányíthatja a doktori hallgatót a kérdésben illetékes oktatóhoz vagy a doktori program vezetőjéhez. A doktori program titkárának felkeresése előtt érdemes áttanulmányozni a Jelenkortörténeti és Összehasonlító Történelemtudományi Doktori Program útmutatóját (elérhető a doktori program honlapján), amely a legtöbb kérdésben részletes eligazítást nyújt.
Kérdéseim vannak egy konkrét doktori kurzus követelményeivel, teljesítésével kapcsolatban.	A kurzus oktatójához.
Kérdésem, problémám van a doktori képzéshez	Ilyen természetű ügyekben nem a doktori

tartozó valamilyen tanulmányi ügyben (pl. ösztöndíj-ügyintézés)	program titkára, hanem a TO az illetékes.
Problémám merült fel egy doktori kurzus felvételével kapcsolatban.	A doktori program titkárának nincs magasabb szintű Neptun-hozzáférése, tehát a kurzusfelvétel gyakorlati problémáiban nem tud segíteni. Ezeket a Történeti Irodán tudják megoldani.

4. Hogyan fogalmazzam meg az oktatóimnak küldött elektronikus leveleimet?

A hallgatókkal való elektronikus levelezésben tanszékünk a **hivatalos levelezés általános szabályait** követi. Ezeknek megfelelően az oktatóknak küldött elektronikus levélnek tartalmaznia kell:

- megszólítást,
- a kérdést vagy mondanivalót tömör, lényegre törő és jól tagolt megfogalmazásban,
- elköszönést,
- aláírást.

Az elektronikus levél egyes részeinél formai, stilisztikai tekintetben az alábbiak az irányadók:

Megszólítás

Megszokott:

- Tisztelt Tanár úr!
- Tisztelt Tanárnő!

A magyar helyesírás szabályai szerint a „Tanár úr” külön-, a „Tanárnő” egybeírandó. Mindkét megszólítás esetében az udvarias forma a nagy kezdőbetű.

Kerülendő:

Az élőbeszédben használatos, indokolatlanul közvetlen, körülményes vagy nem a helyzetnek megfelelő üdvözlési formák, pl.:

- Jó napot, Tanár úr!
- Kezét csókolom, Tanárnő!
- Kedves XY!
- Üdvözlöm!
- (nincs megszólítás)

Elköszönés

Javasolt:

- Üdvözlettel,
- Köszönettel,
- Tisztelettel,

Kerülendő:

Az élőbeszédben használatos, indokolatlanul közvetlen, körülményes vagy nem a helyzetnek megfelelő üdvözlési formák, pl.:

- Viszontlátásra!
- Maradok tisztelettel,
- Aláírás:
- (nincs elköszönés)

Aláírás

Javasolt:

- teljes név (vezeték- és keresztnév)

Kerülendő:

- becenév
- csak keresztnév
- (nincs aláírás)

Informális kommunikációs formát (tegezés, stb.) oktatók és hallgatók között akkor használunk, ha azt az oktató saját belátása szerint kezdeményezi és a hallgató elfogadja. Az elektronikus levelezésben a megszólítás, elköszönés, aláírás módja ennek megfelelően változhat.

5. Hogyan érdemes időzítenem az oktatóimnak írt elektronikus leveleimet?

Bár a mai technológia lehetővé teszi, hogy bármikor küldjünk és fogadjunk elektronikus leveleket, kérjük a hallgatókat, úgy tekintsék, hogy az oktatók többnyire a **szokásos munkaidőben** (reggeltől késő délutánig) olvasnak e-maileket. Nem garantálható, hogy az ettől eltérő időpontokban küldött üzeneteket az oktatók rövid időn belül el tudják olvasni és meg tudják érdemben válaszolni (pl. az este küldött e-maileket másnap reggelre vagy a hétvégén küldött e-maileket hétfőre).

A hallgatói e-mailekre oktatóink általánosságban **három napon belül** válaszolnak. Kérjük a hallgatókat, hogy ez alatt a legalább háromnapos várakozási idő alatt legyenek türelemmel – a sürgetés, ismételt üzenetküldés, stb. többnyire nem teszi gyorsabbá vagy hatékonyabbá az ügy elintézését.

A kéréseket, kérdéseket érdemes úgy időzíteni – a határidők és egyéb körülmények figyelembe vételével –, hogy ne legyen szükség „utolsó pillanatos” ügyintézésre. Kivételesen sürgős, indokolt ügyekben a Történeti Irodán segíthetnek oktatóink soron kívüli elérésében.

6. Milyen határidővel számoljak, ha az oktatóimtól szakmai ajánlást szeretnék kérni?

Szakmai ajánlást (pl. ösztöndíj-pályázathoz, konferencia-jelentkezéshez) oktatóink akkor tudnak biztosítani, ha az erre való felkérést a beadási határidő előtt **három**, de legalább **két héttel** megkapják.