

EGYÉNI SZABADSZAVAS BESZÁMOLÓ

MÁLTA, VALLETTA

2026. április 5–9. között máltai job shadowing mobilitáson vettem részt az IZI Ltd nemzetközi nyelviskolánál (Valletta, St. Julian's környéke), a JUTAKI Kft. ügyvezetőjeként. A mobilitás célja az volt, hogy testközelből lássam, hogyan működik egy erősen nemzetközi, szezonális piacon dolgozó nyelviskola, és hogyan tudjuk a megszerzett tapasztalatokat beépíteni a Hungary Expert for Teachers and Students mindennapi gyakorlatába.

A hét nagyon jól strukturáltan, tematikus napokra épült: külön fókuszot kaptak az operatív folyamatok, a pedagógia és minőségbiztosítás, az értékesítés és nemzetközi kapcsolatok, illetve a HR és stratégiai döntéshozatal. Megfigyeltem a hétfő reggeli „intake” folyamatot (diákfogadás, szintfelmérés, tájékoztatás), betekintést kaptam az ügyfélszolgálat és panaszkezelés működésébe, valamint a CRM-rendszer használatába. Ez vezetőként abban segített, hogy tisztábban lássam: mennyit számít egy jól felrajzolt, végiggondolt „student journey”, és mennyi mindent lehet egyszerűsíteni a saját folyamatainkban is.

Kiemelten hasznos volt a tanórák megfigyelése és a Director of Studies-szal folytatott szakmai beszélgetés. Láttam, hogyan épül be a digitális technológia (interaktív tábla, online anyagok) természetesen a mindennapi nyelvórákba, és hogyan kapcsolódik össze a tanármegfigyelés, a tanulói visszajelzés és a tantervi tervezés. Olyan konkrét ötleteket hoztam haza, mint a rövidebb, célzottabb elégedettségi kérdőívek, illetve egy egyszerűbb, mégis használható tréneri értékelő sablon.

Az értékesítés és nemzetközi kapcsolatok terén testközelből láttam, hogyan épül fel egy ügynöki hálózat, miként alakítanak ki szezonális árképzést és kurzuscsomagokat, és milyen szerepe van a szabadidős programoknak nemcsak bevételi forrásként, hanem a diákélmény részeként is. Ezek a tapasztalatok közvetlenül támogatják a JUTAKI Kft. nemzetköziesítési céljait, hiszen több olyan ötletet kaptam, amely a partnerkapcsolataink és képzési portfólióink tudatosabb tervezésében is hasznosítható. A HR és vezetői gyakorlatok megismerése (nemzetközi tanárok toborzása, szezonális munkaerő-gazdálkodás, stratégiai megbeszélések a hibrid oktatás jövőjéről) megerősített abban, hogy nekünk is előre kell gondolkodnunk a tréneri utánpótlásban és a kulcskompetenciák tudatos fejlesztésében. A máltai példa jó tükröt tartott: látom, miben vagyunk erősek, és hol érdemes „nyelviskolásabban” gondolkodnunk.

- belső megbeszéléseken bemutatom a látott modelleket, és a kollégákkal közösen választunk ki 2–3 adaptálható elemet (pl. panaszkezelési lépések, hétfői induló folyamat, visszajelzési kör),
- egyszerűsítjük és célzottabbá tesszük a résztvevői elégedettségi kérdőíveket, és egységesebb tréneri visszajelző rendszert vezetünk be,
- frissítjük nemzetközi partnerstratégiánkat az ügynöki és értékesítési tapasztalatok alapján.

Összességében a máltai job shadowing teljes mértékben megfelelt az elvárásaimnak, sőt több ponton túl is szárnyalta azokat. Vezetőként magabiztosabban látom, merre érdemes fejlesztenünk a JUTAKI Kft. operatív folyamatait, minőségbiztosítását, digitális integrációját és nemzetközi együttműködéseit, és konkrét lépéstervekkel tértem haza, amelyeket a következő időszakban fokozatosan valósítunk meg.

