

# Az akadémiai szolgáltatásminőség és az akkulturáció szerepe a magyar oktatásturizmusban

## The role of academic service quality and acculturation in Hungarian educational tourism

Szerző: Mucsi Attila<sup>1</sup>

Az elmúlt évtizedben Magyarország jelentős közép-európai oktatásturisztikai célponttá vált, azonban a növekedés fenntartásához továbbra is szem előtt kell tartani a külföldi hallgatók igényeit. A jelen kutatás azt vizsgálta, hogy a 2020-as világválság idején az akadémiai szolgáltatásminőség mely tényezői voltak a legfontosabbak a külföldi hallgatók számára, illetve hogy a hallgatók akkulturációs stratégiája hogyan befolyásolta az észlelt akadémiai szolgáltatásminőséget. Jelen tanulmányban 20 külföldi hallgatóval készült mélyinterjú tartalomelemzésének eredménye kerül bemutatásra. Az akadémiai szolgáltatás minőségének tényezői között szerepel az oktatók szakmai felkészültsége, iparági tapasztalata, segítőkészsége, illetve a digitális oktatásra való átállás sebessége. Azok a külföldi hallgatók, akik törekedtek a kulturális integrációra, jellemzően elégedettebbek voltak az akadémiai szolgáltatásminőséggel, mint azok, akik az asszimilációs akkulturációs stratégiát választották, vagy elszeparálódtak hallgatótársaiktól.

Over the last decade Hungary has become a significant destination for educational tourism in Central Europe. However, in order to maintain that growth, one should keep in mind the needs of international students. This research investigated the most important academic service quality factors and the extent to which the acculturation strategy of international students influenced the academic service quality during the 2020 pandemic. The research was conducted with 20 international students and the in-depth interviews were subject to thematic content analysis. The professional knowledge, the hands-on working experience, helpfulness of educators and the speed of transitioning into online education are key academic service quality factors for international students. Students striving for cultural integration were largely more satisfied with the academic service quality than those who decided to choose the assimilation acculturation strategy, or to be separated from their fellow students.

**Kulcsszavak:** oktatásturizmus, külföldi hallgatók, akadémiai szolgáltatásminőség, akkulturáció.  
**Keywords:** educational tourism, international students, academic service quality, acculturation.

### 1. Bevezetés

A felsőoktatás nemzetköziesedése eredményeképpen az elmúlt évtizedben a külföldön tanuló hallgatók száma folyamatosan nőtt. 2015-ben elérte a 4,5 milliót (OECD 2017), majd 2018-ban már meghaladta az 5,5 millió főt (UNESCO 2020). A külföldi diákok napi költségei (például lakhatás, alapszükségletek, szabadidő) kulcsfontosságú bevételt jelentenek a helyi vállalkozások számára (CSÁSZÁR-ALPEK

2018). A felsőoktatás globalizációjának kérdése már a 2000-es évek elején is fontos tényező volt (DELI-GRAY et al. 2010). Magyarországon 2008 és 2018 között közel megduplázódott a külföldi hallgatók száma, mely immár meghaladja a 33 ezret (OKTATÁSI HIVATAL 2020).

A közép-európai régióban az 1000 főre jutó külföldi hallgatók száma Ausztriában a legmagasabb és Horvátországban a legalacsonyabb, Magyarország a középmezőnyben helyezkedik el. Az 1. táblázatban megjelölt közép-európai országok közül hazánk a 3. legmagasabb bejövő mobilitási aránnyal rendelkezik, tehát 2018-ban a magyarországi felsőoktatásban résztvevők 11,4%-a külföldi hallgató volt (UNESCO 2020).

<sup>1</sup> PhD-hallgató, Budapesti Corvinus Egyetem, attila.mucsi@uni-corvinus.hu

A külföldi hallgatók száma Közép-Európában, 2018

Fogadó ország	Bejövő nemzetközi hallgatók száma (fő)	1000 főre jutó külföldi hallgatók száma (fő)	Bejövő mobilitás aránya a felsőoktatásban (%)
Ausztria	75 259	8,30	17,5
Ukrajna	55 333	1,27	3,5
Lengyelország	54 354	1,44	3,6
Csehország	44 767	4,17	13,6
Magyarország	33 358	3,46	11,4
Románia	29 112	1,52	5,4
Szlovákia	11 597	2,12	8,0
Szerbia	11 505	1,32	4,6
Horvátország	5 014	1,23	3,0
Szlovénia	3 420	1,64	4,5

Forrás: saját szerkesztés az UNESCO (2020) adatai alapján

Ahhoz, hogy Magyarország vonzó képzési célpont legyen a külföldi hallgatók számára először is (BERÁCS–MALOTA 2007) a turisztikai imázs kulturális elemei (a környezet és a kultúra), illetve az érzelmi elemek (a helyiek attitűdje és a vendégszeretet) is szükségesek (MAZANEC 1995 idézi GALLARZA et al. 2002). A hallgatók a fogadóintézmény kiválasztása során az akadémiai szolgáltatásminőség számos tényezőjét fontolják meg, majd a fogadóországba érkezést követően szembesülnek az interkulturális különbségek nehézségeivel (ALI et al. 2016). Az intézmények versenyképességét és ezzel együtt a hazai oktatásturizmus jövőjét is meghatározza az, hogy a külföldi hallgatók mennyire elégedettek a külföldi élményeikkel (ASGARI–BORZOOEI 2014). A kutatás célja, hogy feltárja, milyen kapcsolat van a külföldi hallgatók akkulturációs stratégiája és az észlelt akadémiai szolgáltatás minősége között.

## 2. Szakirodalmi áttekintés

### 2.1. AZ AKADÉMIAI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG ÉS MÉRÉSE

A felsőoktatási szolgáltatások észlelt minősége ingadozhat, ugyanis az egyetemi szolgáltatások

több éven át tartó igénybevétele során a hallgatók számos oktatóval, ügyintézővel, diákszervezettel és nemzetközi koordinátorral kerülnek kapcsolatba, amelyek jelentős hatást gyakorolnak a képzési program végén észlelt szolgáltatásminőségre. Az első széles körben elismert, az általános szolgáltatásminőség mérésére alkalmas skálát PARASURAMAN és szerzőtársai (1985) alkották meg, ahol a SERVQUAL-modell (*Service Quality*) 5 dimenzió mentén mérte a fogyasztók által elvárt és az észlelt szolgáltatásminőség különbségét. PARASURAMAN és szerzőtársainak (1985) elméletével szemben CRONIN és TAYLOR (1992) létrehozta a SERVPERF-skálát (*Service Performance*), ami megbízhatóbb eredményeket mutatott. Annak érdekében, hogy még pontosabb mérési eredmények legyenek elérhetőek, ABDULLAH (2006) a SERVPERF elméletére alapozva egy átdolgozott, felsőoktatásra specializált szolgáltatásminőséget mérő skálát javasolt, ami HEDPERF (*Higher Education Performance*) néven került be a köztudatba. A skála 5 szolgáltatásminőség dimenzió mentén mérte az észlelt minőséget. A felsőoktatási szolgáltatásminőséget mérő modellek evolúcióját a 2. táblázat foglalja össze.

Felsőoktatási szolgáltatásminőség modellek

Szerző(k) neve és a publikáció éve	Szolgáltatásminőség skála	Skála jellemzői	Szolgáltatásminőség dimenziók
Parasuraman et al. (1985)	SERVQUAL	Általános iparági	fizikai jellemzők, megbízhatóság, fogékonyság az ügyfél igényeire, szavatolás (bizalom) és empátia
Cronin és Taylor (1992)	SERVPERF		
Abdullah (2006)	HEDPERF	Felsőoktatásra létrehozott	akadémiai/nem akadémiai aspektusok, hírnév, hozzáférhetőség, programkérdések
Arrivabene et al. (2019)	HEDPERF adaptáció		

Forrás: saját szerkesztés

ABDULLAH (2006) HEDPERF-modell kutatási eredményeit ARRIVABENE és szerzőtársai (2019) is megerősítették, és az akadémiai aspektust szintén kiemelkedő fontosságúnak tartották. Emellett különösen fontosnak bizonyult az oktatók kommunikációs készsége (a szaktudás hatékony átadása) és az empátikus problémakezelés (ARRIVABENE et al. 2019). A 3. táblázatban az akadémiai szolgáltatásminőség dimenziójának elemei kerültek feltüntetésre.

3. táblázat

### Az akadémiai szolgáltatásminőség elemei

1. Az oktató meg tudja válaszolni a tananyagra vonatkozó kérdéseket
2. Az oktató udvariasan kommunikál
3. Az oktató őszinte érdeklődést mutat a hallgatói problémák megoldása során
4. Az oktató megfelelő visszajelzést ad a hallgatók munkájáról és fejlődéséről
5. Az oktató ésszerű határidővel ad válaszokat és nyújt támogatást
6. Az oktató pozitívan áll a hallgatókhoz
7. Az oktatónak jó a kommunikációs készsége

Forrás: ABDULLAH (2006) alapján

2020-ban, a világjárvány alatt Magyarország digitális oktatásra állt át. A Tempus Közalapítvány 2020-as ERASMUS felmérése alapján az átállás előtt személyes jelenlétet megkövetelő tanórákon az Európában tanuló külföldi hallgatók számítottak az interaktív vitákra, a tananyag közös feldolgozására, így a külföldi hallgatók nagy része hiányolta a fizikai jelenlétet. Ezzel együtt azonban a hallgatók többnyire meg voltak elégedve a digitális eszközök használatával és az oktatók felkészültségével, illetve azzal, hogy az oktatók folyamatosan érdeklődtek a hogylétük felől (PÁLYÁZATI PAVILON 2020).

Az akadémiai szolgáltatásminőség széles körben tárgyalt témakör, mely számos elméleti modellel bír, azonban az észlelt szolgáltatásminőség vizsgálata a külföldi hallgatók akkulturációs stratégiájának függvényében újdonságnak számít.

## 2.2. AKKULTURÁCIÓ A FELSŐOKTATÁSBAN

A modern egyetemi kampuszok arra töreksznek, hogy egy biztonságos tanulási környezetet teremtsenek, ami támogatja a hallgatók beilleszkedését és ahol számítanak az aktív részvételükre (RENN-PATTON 2011). A külföldi hallgatók az új környezetbe kerülve azzal szembesülnek, hogy nincsenek meg a napi rutintevékenységek, javarészt ismeretlenek a kommunikációs és kulturális

szokások, és kevésbé érhető el a korábbi kapcsolati háló által nyújtott támogatás. Az új kultúrákkal való találkozás nyomán szükségessé váló fizikai és mentális akklimatizáció tüneteit nevezik kulturális sokknak (HIDASI 2004).

A külföldi hallgatók különböző típusú és mértékű akkulturációs stresszel találkozhatnak a külföldi tanulmányaik során, amit okozhat az érzékelt diszkrimináció, a honvágy, az érzékelt gyűlölködés vagy elutasítás, a félelem, a változás okozta mindennapi stressz vagy a bűntudat, hogy hátrahagyták szeretteiket (SANDHU-ASRABADI 1994). A kulturális sokk mértékét befolyásolhatja a kulturális távolság, az életkor, az élettapasztalat, a kommunikációs készség és a kulturális kompetencia szintje, a fogadóországból és a küldőországból kapott támogatás (MALOTA 2013), valamint a fogadóországban élő helyi lakossággal kialakított barátságok mennyisége és minősége (BOCHNER 1982).

## 2.3. AZ AKKULTURÁCIÓS STRATÉGIA ÉS A TÁMOGATÁS FORMÁI

BERRY (1997) a fogadóország és az anyaország kulturális azonosulási szintje mentén 4 alapvető akkulturációs stratégiát határozott meg:

- Integráció: magas szintű azonosulás mind az otthoni, mind a fogadó kultúrával;
- Asszimiláció: magas szintű azonosulás a fogadó kultúrával és alacsony szintű azonosulás az otthoni kultúrával;
- Szeparáció: alacsony szintű azonosulás a fogadó kultúrával és magas szintű azonosulás az otthoni kultúrával;
- Marginalizáció: alacsony szintű azonosulás mind az otthoni, mind a fogadó kultúrával.

SULLIVAN és KASHUBECK-WEST (2015) a kutatásuk során 104 külföldi hallgató akkulturációs stratégiáját elemezte, ami alapján a hallgatók 30,8%-a az integrációt, míg 18,3%-a az asszimilációt választotta. A hallgatók csoportjának másik fele kevésbé sikeresen alkalmazkodott a fogadó-kultúrához: 26,0% elszeparálódott és 25,0% marginalizálódott. Az integrációs stratégia vezetett a legkisebb mértékű akkulturációs stresszhez, tehát a külföldi hallgatóknak elsősorban arra érdemes koncentrálniuk, hogy közelebb kerüljenek a fogadó-kultúrához és emellett fenntartsák a kapcsolatot az otthoni kultúrával. Az akkulturációs stressz szintje függ tehát az akkulturációs stratégiától és a szociális támogatás mértékétől (SULLIVAN-KASHUBECK-WEST 2015).

A külföldi hallgatók szociokulturális alkalmazkodását a helyi hallgatókkal kialakított szo-

rosabb kapcsolatok segítik (BABA-HOSODA 2014), melyek ellensúlyozzák a kulturális stressz tüneteit. A megfelelő érzelmi támogatás (család és otthoni barátok) hiányában a honvágy folyamatos stresszérzetet tarthat fenn (PEDERSEN 1991), amit tovább fokoznak a fogadóországban tapasztalt nyelvi korlátok és kulturális különbségek (FURNHAM-ALIBHAI 1985). A Covid19-járvány fokozta a szélsőségeket, ami abban is megnyilvánult, hogy a meglévő társas kapcsolatok elmélyültek, ezek hiánya azonban növelte a kulturális stresszt (PÁLYÁZATI PAVILON 2020).

A fentebb említett tényezők mellett jelentős stressztényezőnek számíthatnak az akadémiai stresszorok is (MORI 2000), különösen a 2019-ben kezdődött világjárvány miatt kialakult bizonytalanság nyomán (PÁLYÁZATI PAVILON 2020).

A vizsgált szakirodalom alapján feltételezhető, hogy az akkulturációs stratégia befolyásolja az észlelt szolgáltatásminőséget. Azok a külföldi hallgatók, akik képesek integrálódni a helyi kultúrába, várhatóan szerteágazóbb kapcsolati hálóval rendelkeznek (helyi és nemzetközi barátok), kevesebb stresszt tapasztalnak a kulturális különbségekhez köthetően, és jobban tudtak koncentrálni az akadémiai teljesítményükre.

### 3. Kutatási módszertan

A mélyinterjúk kutatásra a külföldi hallgatók célzott, kvótás mintavételezéssel kerültek kiválasztásra a Budapesti Corvinus Egyetemről. A hallgatók alapszakos kreditmobilitási program keretében érkeztek egy cserefélésre, és az egyetem budapesti kampuszának üzleti karán tanultak. A hallgatók minimum 1,5 hónapot töltöttek Magyarországon az interjúk elkészítésekor, amely időszak alatt jelentős korlátozó intézkedések voltak érvényben a Covid19-járvány miatt. A mélyinterjúk átlagosan 60–80 perc hosszúságúak voltak, és digitális platformon keresztül kerültek lebonyolításra, hiszen a legtöbb hallgató haza is utazott. Az interjúról hangfelvétel készült, amelyhez minden külföldi hallgató a beleegyezését adta, továbbá hozzájárultak a kutatási eredmények anonim közzétételéhez. A hallgatók származási országának és demográfiai adatainak összefoglalója a 4. táblázatban található.

Az egyes interjúk vezérfonala magába foglalta a külföldi cserefélés során tapasztalt akadémiai szolgáltatásminőség, az akkulturációs törekvések és a társas kapcsolatok témaköreit. A mélyinterjúk során kiemelt szempont volt a professzionális, az objektív és a függetlenség biztosítása. A feltett kérdések nyitott végűek voltak, és a fő témakörök az utánkövető kérdések révén ke-

rültek kibontásra. Az interjúk számos személyes élményt, érzést, gondolatot ébresztettek a külföldi hallgatókban, ami részletekben gazdag interjúleiratokat eredményezett. Az interjúk leiratának vizsgálata tematikus tartalomelemzéssel történt, ami egy előre meghatározott kódolási könyv (MAYRING 2000) mentén tette lehetővé a szisztematikus elemzést az interjúalanyok eredeti gondolatainak kontextusában. BRAUN és CLARKE (2006) alapján a tematikus tartalomelemzés 4 lépése a leirat készítése, az ismerkedés az adathalmazzal, a kódolás és a kategorizálás. Ennek megfelelően először az interjúk leiratai készültek el, amit a leiratok átolvasása követett az összkép kialakítása érdekében. A kódolási könyv előre definiált szabályai alapján az egyéni élmények voltak a középpontban, továbbá a kódolási szabályok az inaktív elemek mellett támaszkodtak az elérhető szakirodalomra is. A tematikus tartalomelemzés feldolgozása rekurzív módszerrel történt, azaz a végső kódolási kategóriák létrejöttét megelőzően az eredeti szövegrészek szükség esetén többször átolvasásra kerültek a kódolási fázisok között. A tematikus tartalomelemzés jelen kutatásban nem tartalmaz kvantitatív (gyakoriságú alapú) eredményeket, lévén a mintázatok minőségét és az összefüggések sokrétűségét térképezte fel. Továbbá az alkalmazott tartalomelemzésnél a szemantika (explicit jelentés) volt az irányadó, illetve az elemzés a szolgáltatásminőséghez és az akkulturációhoz szorosan kapcsolódó leiratrészekre összpontosított.

### 4. Eredmények

A mélyinterjúk tematikus tartalomelemzése alapján megállapításra kerültek a külföldi hallgatók számára legfontosabb akadémiai szolgáltatásminőség-tényezők, valamint az akkulturáció szintje és az azt befolyásoló faktorok. A kutatás során azt is megfigyeltük, hogy az akkulturációs stratégia miképpen befolyásolta a külföldi hallgatók által észlelt minőséget.

A kutatásban résztvevők 60%-a nő, 40%-a férfi volt. A hallgatók 55%-a Európán kívülről, míg 45%-a Európából érkezett Magyarországra. A 2020. évi tavaszi tanulmányi program tervezett hossza egy szemeszter volt, amelyből a legtöbben 1,5-2 hónapot tudtak ténylegesen Magyarországon tölteni. A tanulmányi félév második felét a világjárvány miatt digitális oktatási rendszerben fejezték be a hallgatók. Jelen kutatásban az egyetemi szolgáltatások közül az akadémiai szolgáltatás minősége volt a középpontban, kiemelt figyelmet fordítva az oktatók felé irányuló hallgatói elvárásokra. Az akkulturációt illetően a társas kapcsolatok számán és

minőségén volt a hangsúly, ami főként az anyaországban tartózkodó családtagok és barátok részéről érkező támogatást jelentette, azonban ide tartoznak a fogadóországban kialakított barátságok is a magyar, a nemzetközi és az azonos országból érkezett hallgatótársakkal.

4. táblázat

#### Mélyinterjúk demográfiai adatai

Inkognitó	Nem	Származási ország	Magyarországon töltött idő (hónap)
William	Férfi	USA	1,5
Camille	Nő	USA	2
Gisele	Nő	Németország	2
Johanna	Nő	Németország	1,5
Andreja	Nő	Szlovénia	2
Emmett	Nő	Franciaország	1,5
Evelyn	Nő	USA	1,5
Louis	Férfi	Belgium	2
Lily	Nő	USA	1,5
Arnold	Férfi	Németország	1,5
James	Férfi	USA	2
Hunter	Férfi	USA	2,5
Eleanor	Nő	USA	1,5
Russell	Férfi	Franciaország	1,5
Marcel	Férfi	Portugália	1,5
Jameson	Férfi	USA	1,5
Alyssa	Nő	USA	1,5
Robert	Férfi	USA	1,5
Lucy	Nő	USA	1,5
Piper	Nő	USA	1,5

Forrás: saját szerkesztés a mélyinterjúk alapján

Az adatgyűjtés során garantált anonimitás megőrzése céljából az eredmények bemutatása során az interjúalanyok inkognitója szerepel a felhasznált idézeteknél.

#### 4.1. A COVID19-JÁRVÁNY ALATT ÉSZLELT AKADÉMIAI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG

A külföldi hallgatók túlnyomó többsége pozitívan értékelte a Corvinus oktatóit, azonban volt néhány hallgató, aki kifogásolta az oktatói teljesítmény bizonyos elemeit. A jelen kutatás során feltárt akadémiai szolgáltatásminőség-tényezők megegyeztek az ABDULLAH (2006), illetve az ARRIVABENE és szerzőtársai (2019) által megállapított tényezőkkel, melyekben a Corvinus kiemelkedően jól teljesített:

az oktatók szakmai felkészültsége, iparági tapasztalata, segítőkészsége és a digitális oktatásra való átállás sebessége.

Több hallgató tett említést az oktatók felkészültségéről, például: „Mindegyik professzor tudta, hogy miről beszél, értettek a szakterületükhöz és piaci tapasztalattal is rendelkeztek” (William). A Tempus Közalapítvány 2020-as felméréseivel összhangban a hallgatók számára szintén nagy fontos volt az akadémiai támogatás a világválság kezdete után: „A professzorok minden tananyagot feltöltöttek és nagyon segítőkészek volt a Corvinuson, míg az otthoni egyetememen semmit nem tölthettek fel az internetre [...] inkább megvetették a diákokkal a szükséges tankönyveket” (Gisele).

Néhány esetben a külföldi hallgató által fontosnak ítélt akadémiai szolgáltatásminőség-tényezők nem voltak kellő prioritással kezelve, így olykor negatív élményként jelent meg az oktatók akadémiai visszajelzése és a hallgatók személyes problémája esetében a támogatás hiánya. A külföldi hallgatók nagyra értékelték az oktatók visszajelzését, ami megnyilvánult az interjúban is: „A professzoraim mindig adtak visszajelzést a munkámról, egyszerű és egyenes stílusban, hogy mit lehetett volna jobban csinálni” (Lucy). Több külföldi hallgató viszont úgy érezte, hogy nem kapta meg ugyanezt a támogatást: „Leadtam a házi feladatot, de semmilyen válasz nem érkezett rá az oktatómtól” (Camille).

#### 4.2. A HALLGATÓKAT ÉRŐ KULTURÁLIS SOKK ÉS AZ AKKULTURÁCIÓ

A külföldi hallgatók számos kihívással találkoztak az új környezetükben, amelyek közül a következők voltak a legjelentősebbek: a helyiek viselkedése, a napi rutin kialakítása és az új társas kapcsolatok kiépítése.

A helyi lakosok viselkedése kapcsán a legtöbb negatív kulturális élményt a kereskedelmi egységekben és tömegközlekedés közben szereztek a külföldi hallgatók. A pincérek, pénztárosok és buszsofőrök mogorvasága frusztrációt váltott ki belőlük, de legtöbbször csak figyelmen kívül hagyták az ilyen eseteket. Csupán néhányan igyekeztek mélyebben beleásni magukat a helyi kultúrába, hogy megértsék a történések okait vagy éppen a saját felelősségüket egy adott szituációban: „Kiválasztottam egy húsételt a menüről, de nem azt kaptam, amit rendeltem. Amikor szóvá tettem, meg se próbáltak megérteni, és nem hoztak másik ételt” (Andreja). Az akkulturáció szintje magasabb volt azoknál a külföldi hallgatóknál, akik igyekeztek megfigyelni a helyi diákok és lakosok viselkedését, illetve azoknál, akik erőfeszítést tettek, hogy megismerjék Magyarország történelmét: „A

Terror Házában tett látogatás során átéreztem, hogy mennyi szenvedés volt a magyar történelemben, így már érthető, hogy az idősebb generációk zárkózottabbak” (Louis). A külföldi hallgatók akkulturációs szintjének önértékelése is egybevágott azzal, hogy az akkulturáció sikeréhez hozzájárult a helyi kultúra megértése és elfogadása: „A helyeket elfogadtam olyannak amilyenek, ha belegondolok, ezek a negatív események otthon is megtörténhettek volna” (Louis).

Az akkulturációban nagy szerepet játszott a külföldi hallgatók társas kapcsolatainak mennyisége és minősége (BOCHNER 1982). Akik az otthoni (származási ország) védőhálóra támaszkodtak, azok általában sikertelenül alkalmazkodtak a fogadó kultúrához, kevésbé törekedtek a helyi lakosok megértésére, és gyakran elkülönültek (szeparáció) a többi diáktól is. Ezzel szemben BABA és HOSODA (2014) megállapítása megerősítést nyert a kutatás során: akik a fogadóországban építettek új kapcsolatokat – akár a helyi diákokkal, akár a külföldi hallgatótársaikkal – izgalmasabbnak, eredményesebbnek érzékelték a külföldi programjukat, és könnyebben vették a kulturális akadályokat: „Sokszor nagyon mély beszélgetésbe elegyedtünk arról, hogy kinek milyen az élete otthon, és tanácsokkal láttuk el egymást, hogy hogyan lehetne szembenézni a külföldi kihívásainkkal” (Russell).

### 4.3. AZ AKKULTURÁCIÓS STRATÉGIA ÉS AZ ÉSZLELT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG KAPCSOLATA

A külföldi hallgatók körülbelül fele törekedett az integrációra, ami egyrészt a helyi kultúra megismerését jelentette, másrészt a helyi és nemzetközi hallgatók közé való beilleszkedést (1. ábra). Az interjúk alapján ezek a hallgatók általában elégedettebbek voltak az akadémiai szolgáltatásminőséggel, tehát kevésbé voltak kritikusak a tanáraikkal szemben, valamint nagyobb megértést tanúsítottak a vélt hibák esetében is: „Számomra fontos volt, hogy megértem, hogyan gondolkodnak a helyi oktatók, és elfogadtam, hogy ez olykor eltért a megszokottól.” [...] „Több interakciós lehetőségre számítottam és az órai anyag nem mindig volt teljesen világos, de a tanárok segítőkészek voltak, én pedig inkább igyekeztem még jobban fókuszálni az órákon” (Lucy). A helyi hallgatókkal kiépített kapcsolat fontos szerepet játszott az integrációban, majd azt követően az észlelt szolgáltatásminőségben: „Több projekt munkát is csináltam magyar hallgatókkal, és a projekt megbeszélésekről mindig pozitív tapasztalattal távoztam és úgy éreztem, hogy ők is elfogadtak engem.” [...] „A legtöbb oktató jól felkészült volt és színvonalas órát tartott, sok volt a gyakorlati példa. Volt

olyan tanár, akinek az angolja nem volt túl érthető, de a lényeget kivettem belőle, és sok újat tanultam.” (Eleanor).

1. ábra

#### Az akkulturációs stratégia és az észlelt szolgáltatásminőség kapcsolata

Akkulturációs stratégia	Észlelt szolgáltatásminőség
Integráció	Inkább pozitív
Asszimiláció	Inkább negatív
Szeparáció	Semleges

Forrás: saját szerkesztés a mélyinterjúk alapján

Érdekes módon, az asszimilációs stratégiát alkalmazó külföldi hallgatók, akik rengeteg információt gyűjtöttek a helyi kultúráról – és tudatosan vagy tudat alatt alkalmazták is ezeket – jellemzően kevésbé voltak elégedettek az akadémiai szolgáltatásminőséggel, és számos kritikát fogalmaztak meg a tanárokkal szemben, amellett, hogy elismerték a tanárok szakmai hozzáértését: „Amikor még lehetett személyesen találkozni, akkor igyekeztem megfigyelni, hogy hogyan viselkednek a helyiek. A magyar diáktársaimtól sokszor kérdeztem, hogy mi számít normálisnak, és később azt vettem észre, hogy bizonyos szituációkban úgy viselkedtem, mint a helyiek. Például amikor magyarul rendeltem ételt, olyan érzés volt, mintha helyi lettem volna”. [...] „A tanárok odafigyeltek a hallgatók személyes és szakmai fejlődésére, de nem mindig kaptam választ a kérdéseimre, az osztályozás szabályai nem voltak egyértelműek és több, számomra oda nem illő viccelődés is volt az órákon” (Camille). A helyiekkel történő beszélgetések növelhették az elvárások szintjét, és így a hallgatók kevésbé voltak elégedettek, amely egyezik MARIMON és szerzőtársainak (2018) eredményeivel. Továbbá a kritikusabb hangvétel magyarázható a MALOTA (2013) által megállapított személyes tényezőkkel és egyéni preferenciákkal is.

Azok a külföldi hallgatók, akik elszeparálódtak a helyi kultúrától, és a problémáikra az anyaországban élő barátaiktól várták a megoldást, általában elégedettek voltak az akadémiai szolgáltatásminőséggel, de kevésbé tünnek lelkesnek azzal kapcsolatban: „Valahogy nem sikerült túl sok emberrel találkozni az első hónapban, aztán jött a pandémia. Sokat beszélgettem a szüleimmel és a párommal, mert az segített a nehéz helyzetekben. Franciaországból volt még egy diák, néha vele beszéltem még az egyetemről.” [...] „Szerintem jók az oktatók, nem volt semmi problémám

az egyetemen” (Emmett). Ennek lehetséges magyarázata, hogy az egyetemi leterheltség mellett nem tudtak kellő energiát fordítani az integrációra, mivel azonban sok időt szántak az órákra és a vizsgákra való felkészülésre, végül sikerélményük volt a helyi oktatási rendszerben (MORI 2000).

A vizsgált mintában nem volt olyan külföldi hallgató, aki teljes mértékben marginalizálódott volna. A vilájárvány alatt tehát mindenkinek sikerült kiépítenie vagy fenntartania egy minimális támogató szociális hálót (SULLIVAN-KASHUBECK-WEST 2015), ami átlendítette a nehezebb időszakokon is, illetve az egyéni akadémiai teljesítménye mindenkinek elegendő volt a szemeszter sikeres elvégzéséhez.

A vizsgált minta alapján feltételezhető, hogy a pandémia több szempontból is befolyásolta a külföldi hallgatók kulturális és akadémiai tapasztalatait. A külföldi hallgatók sok esetben előnyben több támogatást reméltek az anyaországból, hiszen a korlátozások miatt a fogadóországban jelentősen csökkent az interkulturális interakciók mennyisége. Ezzel együtt, a magyarországi felsőoktatási intézmények digitális oktatásra való átállása új alapokra helyezte a szolgáltatásminőség értékelését, ahol a digitális oktatási rendszerhez kapcsolódó elemek kerültek előtérbe.

## 5. Következtetések és javaslatok

Magyarország fontos oktatásturisztikai célponttá vált, ami magával hozta a külföldi hallgatók igényeinek növekedését, tehát az akadémiai szolgáltatásminőség mellett a hallgatók akkulturációs törekvéseit is támogatni kell.

A szolgáltatásminőség mérésére ABDULLAH (2006) létrehozott egy felsőoktatásra specializált szolgáltatásminőség-skálát. A külföldi hallgatókat olykor számottevő kulturális sokk éri, ami mentális és fizikai akklimatizációt igényel tőlük (HIDAS 2004). Ez az alkalmazkodás 4 fő akkulturációs stratégia formájában valósul meg: integráció, asszimiláció, szeparáció és marginalizáció (BERRY 1997).

Jelen kutatás keretében 20 külföldi hallgatóval készült mélyinterjú, akik 2020 tavaszán a *Corvinus Business School* tanulmányi program keretében töltötték el egy cserefélévet Magyarországon (a Covid19 korlátozó intézkedéseket ekkor vezették be). A tematikus tartalomelemzés alapján a legfontosabb akadémiai szolgáltatásminőség-tényezők között az oktatók szakmai felkészültsége, iparági tapasztalata, segítőkészsége és a digitális oktatásra való átállás sebessége szerepelt. A külföldi hallgatók fontosnak ítélték továbbá az oktatóktól kapott akadémiai visszajelzést és a hallgatók személyes

problémája esetében az oktatók támogatását. Az akkulturáció során a külföldi hallgatók kihívásai közé tartozott a helyiek viselkedésének megértése és elfogadása, a napi rutin kialakítása és az új társas kapcsolatok kiépítése.

Az elemzés alapján elmondható, hogy azok a külföldi hallgatók voltak a leginkább elégedettek az akadémiai szolgáltatásminőséggel, akik törekedtek az integrációra, igyekeztek megismerni és elfogadni a helyi kultúrát. Ezek a külföldi hallgatók már a fogadó intézménynél eltöltött 1,5-2 hónap folyamán is pozitív szájreklámot terjesztettek az egyetemről az ismerőseik körében. Emellett voltak olyan külföldi hallgatók is, akik inkább elszeparálódtak a hallgatótársaiktól és a helyi lakosságtól, azonban elmondásuk szerint az akadémiai szolgáltatásminőséggel még így is elégedettek voltak – bár kétséges, hogy a semleges hozzáállás további ajánlásokhoz vezet majd a jövőben. Érdekes módon az asszimilációs stratégiát követő hallgatók jóval kritikusabbak voltak a tanáraikkal szemben, ami negatívabb színben tüntette fel az észlelt szolgáltatásminőséget – ennek hátterében az elvárások szintjének növekedése állhat.

Mivel az akkulturációs stratégia hatással lehet az észlelt akadémiai szolgáltatás minőségére, a felsőoktatási intézményeknek nagyobb hangsúlyt kell fektetni arra, hogy a külföldi hallgatók sikeresen tudjanak beilleszkedni a helyi társadalomba (RENN-PATTON 2011). Az egyetemeknek érdemes megfontolni, hogy a nemzetközi irodával és az erre a célra létrejött diákszervezetekkel szoros együttműködésben alkalmazzanak egy, a külföldi hallgatók támogatására specializálódott szakértői gárdát. A szakértők több módon adhatnak támogatást: közvetlenül a külföldi hallgatók számára, vagy kulturális továbbképzés formájában a diákszervezeteknek (esetleg a helyi diákoknak külön kurzusként) és a külföldi hallgatókat tanító oktatóknak, így növelve a kulturális kompetenciájukat. Amennyiben a külföldi hallgatók minden egyetemi érintkezési ponton kulturálisan kompetens személyel találkoznak, nagyobb eséllyel törekednek majd a kulturális integrációra.

A pandémia torzító hatása a létrejövő interkulturális kapcsolatok nagymértékű csökkenésében és a digitális oktatásra való azonnali átállásban nyilvánult meg. Ehhez kapcsolódóan a kutatás fő korláta az akkulturáció mérése volt, hiszen a személyes interkulturális tapasztalás lehetősége sok esetben azonnal megszűnt vagy korlátozódott. A másik fontos korlát a digitális oktatás bevezetése volt, ami nyomán a külföldi hallgatók elveszthették a referenciapontjukat (otthoni egyetem szolgáltatásminősége), hiszen nem volt még részük ilyen oktatási formában. A későbbiekben érdemes lenne az akkul-

turáció és az észlelt szolgáltatásminőség kapcsolatát kizárólag a jelenléti oktatásban megvizsgálni, továbbá egy kvantitatív kutatás segítségével meg lehetne állapítani a feltételezett kapcsolatok erősségét.

## Felhasznált irodalom

- ABDULLAH, F. (2006): Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence and Planning*. 24(1). pp. 31–47.  
<https://doi.org/10.1108/02634500610641543>
- ALI, F. – ZHOU, Y. – HUSSAIN, K. – NAIR, P. K. – RAGAVAN, N. A. (2016): Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*. 24(1). pp. 70–94.  
<https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
- ARRIVABENE, L. – VIEIRA, P. R. C. – MATTOSO, C. (2019): Impact of Service Quality, Satisfaction and Corporate Image on Loyalty: A Study of a Publicly Traded for-Profit University. *Services Marketing Quarterly*. 40(3). pp. 1–17.  
<https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1630174>
- ASGARI, M. – BORZOOEI, M. (2014): Effects of service quality and price on satisfaction and the consequent learning outcomes of international students. *International Journal of Information, Business and Management*. 6(3). pp.132–145.
- BABA, Y. – HOSODA, M. (2014): Home away home: Better understanding of the role of social support in predicting cross-cultural adjustment among international students. *College Student Journal*. 48(1). pp. 1–15.
- BERÁCS J. – MALOTA E. (2007): Nemzetközi diákturizmus a Budapesten tanuló külföldi egyetemisták véleményének tükrében. *Turizmus Bulletin*. 11(3). pp. 3–13.
- BERRY, J. W. (1997): Immigration, acculturation and adaptation. *Applied Psychology: An International Review*. 46(1). pp. 5–34.  
<https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1997.tb01087.x>
- BOCHNER, S. (1982): The social psychology of cross-cultural relations. In: Bochner, S. (ed): *Cultures in contact: Studies in cross-cultural interaction*. Oxford: Pergamon. pp. 5–44.
- BOOMS, B. H. – BITNER, M. J. (1981): Marketing Strategies and Organization Structures for Services Firms. In: Donnelly, J. – George, W. (eds): *Marketing of Services*. American Marketing Association, Chicago. pp. 47–51.
- BRAUN, V. – CLARKE, V. (2006): Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 3(2). pp. 77–101.  
 DOI: 10.1191/1478088706qp063oa
- CRONIN, J. J. – TAYLOR, S. A. (1992): Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*. 56(3). pp. 55–68.  
<https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- CSÁSZÁRM. – ALPEK L. (2018): A nemzetközi hallgatók vidéki egyetemvárosokra gyakorolt gazdasági szerepe Magyarországon Pécs példáján. *Közép-európai közlemények*. 11(2). pp. 30–41.
- DELI-GRAY ZS. – ÁRVA L. – GRAY, M. (2010): Globalizáció a felsőoktatásban – szervezeti és marketingkövetkezmények. *Marketing & Menedzsment*. 44(3). pp. 4–13.
- FURNHAM, A. – ALIBHAI, N. (1985): The friendship networks of foreign students: a replication and extension of the functional model. *International Journal of Psychology*. 20(3–4). pp. 709–722.  
 DOI: 10.1080/00207598508247565
- GALLARZA, M. G. – SAURA, I. G. – GARCÍA, H. C. (2002): Destination image. Towards a conceptual framework. *Annals of Tourism Research*. 29(1). pp. 56–78.  
[https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(01\)00031-7](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(01)00031-7)
- HIDASAI J. (2004): *Interkulturális kommunikáció*. Budapest: Scolar.
- MALOTA E. (2013): *Kulturális sokk és adaptáció*. In: Malota E. – Mitev A.: *Kultúrák találkozása*. Budapest, Alinea kiadó. pp. 51–84.
- MARIMON, F. – MAS-MACHUCA, M. – BERBEGAL-MIRABENT, J. (2018): Fulfillment of expectations on students' perceived quality in the Catalan higher education system. *Total Quality Management and Business Excellence*. 31(5–6). pp. 483–502.  
<https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1433027>
- MAYRING, P. (2000): Qualitative Content Analysis. Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: *Qualitative Social Research*. 1(2).  
<https://doi.org/10.17169/fqs-1.2.1089>
- MORI, S. C. (2000): Addressing the mental health concerns of international students. *Journal of Counseling and Development*. 78(2). pp. 137–144.  
<https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.2000.tb02571.x>
- PARASURAMAN, A. – ZEITHAML, V. A. – BERRY, L. L. (1985): A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49(4). pp. 41–50.  
<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- PEDERSEN, P. B. (1991): Counseling international students. *The Counseling Psychologist*. 19(1). pp. 50–58.
- RENN, K. A. – PATTON, L. D. (2011): Campus ecology and environments. In: Schuh, J. H. – Jones, S. R. – Harper, S. R. and Associates (eds):

- Student services. A handbook for the profession.* Fifth edition. pp. 242–256.
- SANDHU, D. – ASRABADI, B. (1994): Development of an acculturative stress scale for international students: Preliminary findings. *Psychological Reports*. 75(1). pp. 435–448.  
<https://doi.org/10.2466/pr0.1994.75.1.435>
- SULLIVAN, C. – KASHUBECK-WEST, S. (2015): The Interplay of International Students' Acculturative Stress, Social Support, and Acculturation Modes. *Journal of International Students*. 5(1). pp. 1–11.

### Internetes források

- OECD (2017): *OECD charts a slowing of international mobility growth*. <http://monitor.icef.com/2017/09/oecd-charts-slowing-international-mobility-growth/>, Letöltve: 2019. május 11.
- OKTATÁSI HIVATAL (2020): *A Magyarországon tanuló külföldi és magyar hallgatók száma állampolgárságuk szerint 2008 és 2018 között*. [https://www.oktatas.hu/felsooktatas/kozerdeku\\_adatok/felsooktatasi\\_adatok\\_koztetetele/felsooktatasi\\_statisztikak](https://www.oktatas.hu/felsooktatas/kozerdeku_adatok/felsooktatasi_adatok_koztetetele/felsooktatasi_statisztikak), Letöltve: 2020. december 5.
- PÁLYÁZATI PAVILON (2020): <https://tka.hu/nemzetkozi/15213/a-kulfoldi-hallgatok-jelentosen-hozzajarulnak-a-hazai-gazdasagi-fejlodeshez>, Letöltve: 2021. február 28.
- UNESCO (2020): *Global Flow of Tertiary-Level Students*. <http://uis.unesco.org/en/uis-student-flow>, Letöltve: 2021. február 27.