

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA

ZLEPŠENÍ ORIENTACE A ADAPTACE ZAHRANIČNÍCH STUDENTŮ
NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO

Diplomová práce

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

ZLEPŠENÍ ORIENTACE A ADAPTACE ZAHRANIČNÍCH STUDENTŮ
NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO

Diplomová práce

Autor: Bc. Lenka Kernerová

Vedoucí práce: Doc. Ing. Jaroslava Kubátová, Ph.D.

Olomouc 2014

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Akademický rok: 2012/2013

Studijní program: Filologie
Forma: Prezenční
Obor/komb.: Odborná francouzština pro hospodářskou praxi
(OFHP)

Podklad pro zadání DIPLOMOVÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
Bc. KERNEROVÁ Lenka	Žireč 35, Dvůr Králové nad Labem - Žireč	F110196

TÉMA ČESKY:

Zlepšení procesu orientace a adaptace zahraničních studentů na UP

NÁZEV ANGLICKY:

Improvement of the foreign students' orientation and adaptation process at Palacky University

VEDOUcí PRÁCE:

Doc. Ing. Jaroslava Kubátová, Ph.D. - KAE

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

Osnova

teoretická část

1)stanovení cílů práce

2)procesní řízení a jeho zásady

3)mezikulturní komunikace

praktická část

4)analýza současné situace zahraničních studentů na UP - vlastní výzkum

5)návrhy na zlepšování procesu orientace a adaptace

*proces orientace zahraničních studentů = proces seznamování studentů s místem studia, univerzitou a studijními podmínkami

*proces adaptace zahraničních studentů = aktivní přizpůsobování se studentů novým životním a studijním podmínkám

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

BARON, R. A., GREENBERG J., Behavior in organizations: understanding and managing the human side of work. 3rd ed.

Boston: Allyn and Bacon, 1990, 606 s.

VEBER, J., Management: základy, moderní manažerské přístupy, výkonnost a prosperita 2., aktualiz. vyd.Praha: Management Press, 2009, 734 s.

ŘEPA, V., Podnikové procesy - Procesní řízení a modelování. 2. vyd. Praha: Grada, 2007. 281

SMITH,H., FINGAR,P.,Business Process Management: The Third Wave. Meghan-Kiffer Press, 2003, 311 s

PRŮCHA,J., Interkulturní komunikace. 1.vyd Praha: Grada Publishing,a.s., 2010, 200 s.

Podpis studenta: Kernerova

Datum: 19.5.2012

Podpis vedoucího práce: Kubátová

Datum: 19.5.2012

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma: „Zlepšení orientace a adaptace zahraničních studentů na Univerzitě Palackého“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne:

Podpis:

Ráda bych poděkovala vedoucí práce Doc. Ing. Jaroslavě Kubátové, Ph.D., za odborné vedení, cenné postřehy, trpělivost a vstřícnost při konzultacích diplomové práce. Současně děkuji referentce zahraničního oddělení FF UP Mgr. Janě Hořákové za věnovaný čas a vstřícný přístup. Její ochota, entuziasmus, pracovní nasazení a vytrvalost umožnily vznik této diplomové práce a především vznik nového průvodce pro zahraniční studenty.

Obsah

Úvod.....	10
TEORETICKÁ ČÁST	13
1. Programy příjezdových studentských mobilit na UP	13
1.1. Definice termínu studentská mobilita	13
1.2. Internacionalizace na UP	13
1.3. Vybrané mezinárodní programy mobilit na UP	15
1.3.1. ERASMUS	15
1.3.2. Central European Exchange Program for University Studies - CEEPUS.....	17
1.3.3. Euroculture	17
1.3.4. Magisterský program Adaptovaných fyzických aktivit – ERASMUS MUNDUS.	18
1.3.5. Smlouvy o přímé spolupráci	18
1.4. Zahraniční studenti v prezenčním studiu	18
1.4.1. Všeobecné lékařství a Zubní lékařství v anglickém jazyce.....	19
2. Specifika české kultury a jejich vliv na orientaci a adaptaci zahraničních studentů ..	21
2.1. Stereotypy a definice kultury.....	21
2.1.1. Vymezení pojmu kultura.....	22
2.2. Česká kultura – vlivy a rysy vnímané okolím	24
2.2.1. Historická východiska české kultury	24
2.2.2. Náboženství	26
2.2.3. Významné charakteristiky vnímané příslušníky cizích kultur	27
2.3. Hodnocení české kultury modelem Geerta Hofstedeho	28
2.3.1. Vztah k distribuci moci.....	29
2.3.2. Individualismus	29
2.3.3. Maskulinita	29
2.3.4. Vyhýbání se nejistotě.....	30

2.3.5. Pragmatismus	30
2.3.6. Požitkářství.....	31
2.3.7. Dlouhodobá orientace	31
2.4. Specifika pracovního chování způsobená kulturou	32
2.4.1. Vztah k pravidlům, improvizace, flexibilita.....	33
2.4.2. Snaha o udržení pozitivních sociálních vztahů	33
2.4.3. Komunikační styl.....	34
3. Orientace a adaptace nových zaměstnanců v organizacích	36
3.1. Definice orientace a adaptace nových zaměstnanců	36
3.2. Vývoj významu orientace a adaptace nových zaměstnanců	37
3.3. Elementy a úrovně orientace a adaptace nových zaměstnanců	38
3.3.1. Produkční úroveň.....	39
3.3.2. Synergická úroveň.....	40
3.3.3. Integrační úroveň.....	40
3.3.4. Strategická úroveň	41
3.4. Orientační balíček a jeho význam	42
4. Obecná úskalí orientace a adaptace zahraničních studentů	43
4.1. Nároky na studenty.....	43
4.2. Změna kulturního a společenského rámce.....	43
4.2.1. Kulturní šok	45
4.2.2. Postupné získávání mezikulturních kompetencí	47
4.2.3. Osobnostní vlastnosti	47
4.3. Podpůrná funkce sociálních vazeb.....	48
4.3.1. Přátelství mezinárodních studentů.....	48
4.3.2. Přátelství mezi studenty ze stejné, případně kulturně blízké země	48
4.3.3. Mezinárodní přátelství.....	49

4.3.4. Přátelství s místními studenty	50
4.4. Implikace pro zvládnutí orientace a adaptace v novém prostředí	50
PRAKTICKÁ ČÁST	53
5. Orientace a adaptace zahraničních studentů na UP v porovnání se zahraničním	53
5.1. Orientace a adaptace zahraničních studentů na UP v porovnání s vybranými partnerskými univerzitami	53
5.1.1. Orientace a adaptace zahraničních studentů na Universidad de Granada	53
5.1.2. Orientace a adaptace zahraničních studentů na University of Groningen	54
5.1.3. Stručný popis orientace a adaptace zahraničních studentů na UP	55
5.2. Porovnání informačních materiálů	57
6. Rozbor výzkumu	66
6.1.1. Dotazník	66
6.1.2. Získání respondentů	68
6.1.3. Komunikace výzkumu	68
6.1.4. Respondenti – popis vzorku	69
6.1.5. Získávání informací před rozhodnutím o výjezdu, motivace k výjezdu na UP .	73
6.1.6. Získávání informací před příjezdem a na začátku pobytu	76
6.1.7. Hodnocení informovanosti	83
6.1.8. Orientace a adaptace ve vztahu ke kontaktu s českými studenty	85
6.1.9. Orientace a adaptace v závislosti na české kultuře, vnímání Čechů	87
6.1.10. Souhrnné vyhodnocení vlastností	92
6.2. Vyhodnocení otevřených odpovědí	93
6.2.1. Výrazně vnímané kulturní odlišnosti	93
6.2.2. Doporučení pro nový informační materiál a pro zlepšení orientace a adaptace	95
7. Nový průvodce pro zahraniční studenty UP	97

7.1.1. Vznik a obsah nového průvodce pro zahraniční studenty UP	97
Závěr	101
Summary	103
Seznam pramenů a použité literatury	105
Seznam grafů a obrázků.....	111
Seznam tabulek.....	112
Seznam příloh	114
Přílohy	

Úvod

Stejně jako je ve firmách nutné předat novým zaměstnancům ucelené informace potřebné k tomu, aby mohli vykonávat svou práci a postupně se zorientovat a adaptovat na novém pracovišti, i zahraniční studenti univerzit potřebují souhrnné a logicky uspořádané informace, aby mohli v co nejkratší době začít bez problémů žít a studovat v neznámém akademickém prostředí. Právě popsané paralely mezi firemní a akademickou sférou je využíváno v celé diplomové práci.

Cílem práce je vznik prvního uceleného orientačního balíčku pro zahraniční studenty přijíždějící na Univerzitu Palackého, dále jen UP, v rámci krátkodobých mobilit (pobyty do jednoho roku), případně pro zahraniční studenty, kteří přijíždějí na delší dobu nebo dokonce celé studium. Tito studenti využijí orientační balíček v úvodu svého pobytu stejně jako účastníci krátkodobých mobilit.

Zpracovat diplomovou práci na toto téma jsem se rozhodla proto, že se mi naskytla příležitost současně tvořit daný orientační balíček v rámci mé pracovní náplně. Tato diplomová práce má tedy okamžitý vliv na praktickou realitu.

Nezvládnutí procesu orientace a adaptace nových pracovníků může firmám způsobit nemalé ztráty a komplikace. Stejně tak nezvládnutý proces orientace a adaptace zahraničních studentů může mít fatální dopady nejen na studenty samotné, ale i na pověst univerzity v zahraničí. Nemluvě o tom, že neúměrně zatíží pracovníky zahraničních oddělení a všech ostatních univerzitních zařízení, která zahraniční studenti využívají.

V práci vycházím z předpokladu, že pro úspěšnou orientaci a adaptaci je nutný kvalitní orientační balíček, v tomto případě průvodce zahraničního studenta na UP. V dalším textu je s výjimkou třetí kapitoly označení průvodce užíváno jako ekvivalent orientačního balíčku.

Celá práce vznikala v těsné součinnosti se zahraničním oddělením Filozofické fakulty UP. Především informace týkající se aktuálního stavu internacionalizace na UP a orientace a adaptace jejích zahraničních studentů pocházejí přímo ze zahraničního oddělení, případně s ním byly před uvedením v práci konzultovány. Pro zbylé kapitoly teoretické části byly využívány převážně anglicky psané zdroje, nejvíce pak výzkumy zabývající se orientací a adaptací zahraničních studentů. Podstatným zdrojem byly též

informační materiály zahraničních univerzit. Nejvýznamnějším česky psaným zdrojem je potom publikace Ivana Nového zabývající se interkulturní komunikací v řízení a podnikání. V neposlední řadě jsem při psaní diplomové práce zúročila zkušenosti získané během zahraničních studijních pobytů, na které jsem díky UP mohla vycestovat.

Práce se dělí na sedm kapitol, čtyři v teoretické a tři v praktické části. Poskytuje tak teoretické základy pro tvorbu průvodce a současně jsou výsledky provedeného výzkumu přímo aplikovány při jeho tvorbě.

První kapitola práce umožňuje poznání cílové skupiny, pro kterou je nový průvodce určen. Současně nabízí přehledné zhodnocení aktuálního stavu internacionalizace na UP s důrazem na programy, jejichž účastníci byli osloveni ve výzkumu.

Druhá kapitola je věnována české kultuře a jejímu možnému vlivu na orientaci a adaptaci zahraničních studentů. Průvodce je koncipován tak, aby zohledňoval kulturní odlišnosti a pomohl studentům i v této oblasti, proto jsem se této problematice v práci podrobně věnovala.

Třetí kapitola se zabývá orientací a adaptací nových zaměstnanců v organizacích a orientačním balíčkem. Jak bylo zmíněno výše, v celé práci je kladen důraz na paralelu mezi novými zaměstnanci v organizaci a novými zahraničními studenty na UP. Principy popsané v této kapitole se promítly do celého textu průvodce, stejně tak byla díky teoretickým zdrojům z této kapitoly postupně definována jeho ideální struktura a obsah.

Čtvrtá kapitola umožňuje posun v paralele mezi firmou a univerzitou. Tato kapitola se věnuje problematice orientace a adaptace zahraničních studentů během studijních pobytů. V kapitole jsou jasně definována úskalí procesu orientace a adaptace a popsány postupy, jak obtížným situacím čelit. V návaznosti na tuto kapitolu bylo možné v průvodci uvést odpovídající podpůrné struktury, díky kterým se studenti mohou se zátěžovými situacemi lépe vyrovnat.

Pátá kapitola se zaměřuje na zhodnocení orientace a adaptace zahraničních studentů na UP v porovnání se zahraničím. Především díky porovnání a analýze orientačních balíčků zahraničních univerzit bylo možné vytvořit definitivní strukturu a částečně i obsah nového průvodce.

Šestá kapitola představuje výsledky a vyhodnocení výzkumu mezi 114 bývalými zahraničními studenty UP. Tento výzkum se promítl do všech částí připravovaného průvodce. Veškeré nedostatky, na které bývalí zahraniční studenti v průzkumu poukázali, byly brány v potaz, konzultovány s pracovníci zahraničních oddělení a postupně ovlivňovaly obsah vznikajícího průvodce.

Sedmá kapitola popisuje, jak se teoretické poznatky a výsledky výzkumu prakticky odrazily v textu nového průvodce, a představuje jeho celkovou podobu.

Práce je doplněna přílohami, ve kterých je mimo jiné uveden celý dotazník použitý při výzkumu mezi bývalými zahraničními studenty a také obsah nového průvodce.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Programy příjezdových studentských mobilit na UP

Přesné vymezení a poznání cílové skupiny je pro tvorbu informačního materiálu velmi důležité, proto v úvodní kapitole bude nejprve definován termín studentská mobilita a následně poskytnut přehled a charakteristika programů, díky kterým na UP přijíždí nejvýznamnější počet studentů. Právě jejich účastníci byli osloveni při výzkumu společně se studenty cizojazyčných programů prezenčního studia na UP. V závěru budou zmíněny i dané cizojazyčné programy UP.

1.1. Definice termínu studentská mobilita

Studentská mobilita¹ neboli studijní pobyt v zahraničí, po kterém se jedinec vrací do země svého původu, na individuální úrovni označuje schopnost autonomně jednat a adaptovat se v odlišném socioekonomickém prostředí a kultuře. Rozlišujeme tři druhy studentských mobilit.

Mobilita horizontální, při které studenti stráví část svého studia v jiné zemi, je nejpopulárnější. Existuje též mobilita vertikální, kdy studenti získají celé vzdělání v cizině. Proces, při kterém země ztrácí své nejtalentovanější a nejvzdělanější lidi ve prospěch jiných zemí, protože pro ně neposkytuje dostatek příležitostí, nazýváme mobilitou mozkovou. V souladu s lisabonskou strategií², podle níž se Evropská unie má stát nejkonkurenceschopnější a nejdynamičtější znalostní ekonomikou na světě, roste komunitní podpora horizontálních studentských mobilit. Nejvýraznějším programem v tomto směru je LLP³ ERASMUS, od letošního roku ERASMUS+ plus/PLUS⁴.

1.2. Internacionalizace na UP

Univerzita Palackého považuje mezinárodní profilaci za velice důležitou.⁴ Hlavní prioritou je mobilita studentů a zaměstnanců, která se uskutečňuje převážně formou krátkodobých studijních mobilit (do jednoho roku) a výzkumných a přednáškových pobytů členů akademické obce. UP se účastní mnoha mezinárodních vzdělávacích

¹ KONEVAS, L., DUOBA, K. THE ROLE OF STUDENT MOBILITY IN THE DEVELOPMENT OF HUMAN CAPITAL IN EUROPE. *Economics & Management*. 2007, s. 585-591. ISSN 1822-6515

² Tamtéž

³ Lifelong Learning Programm neboli Program celoživotního učení viz: www.naep.cz/erasmus

⁴ Souborné informace poskytnuté zahraničním oddělením FF UP

programů. Mezi nejvýznamnější programy patří LLP ERASMUS, CEEPUS, Rozvojové programy Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, stipendia v rámci mezinárodních smluv MŠMT, Aktion, DAAD stipendia a Visegrádský fond.

Pro univerzitu je prioritním programem LLP ERASMUS, dříve Sokrates, od roku 2014 s novým názvem ERASMUS PLUS, do kterého se zapojila ihned po vstupu ČR do EU a který se od té doby dynamicky stále vyvíjí. Do programu je zapojeno všech osm fakult UP⁵. V současné době má UP jen v tomto programu 300 partnerských institucí ve 27 evropských zemích. V LLP ERASMUS je podporována jak mobilita studentů přijíždějících ze zahraničí a vyjíždějících do zahraničí, tak akademických a administrativních pracovníků. Kromě studijních pobytů podporuje UP také zahraniční pracovní mobility studentů.

Dalším velice frekventovaným mezinárodním programem, do kterého se některé z fakult UP zapojily, je program CEEPUS⁶ podporující studijní a učitelské mobility v rámci střední Evropy. Zvláštností tohoto programu je, že studenti a akademici přijíždějí a vyjíždějí v rámci tzv. tematických sítí, jako jsou např. Inter-American Studies, Idea of Europe in European Culture, History and Politics nebo Applied Geoinformatics.

Smlouvy ERASMUS a CEEPUS doplňuje více než 55 smluv UP o přímé spolupráci s univerzitami v dalších 30 zemích světa (např. Jižní Korea, Rusko, Ukrajina, Kazachstán, Ázerbájdžán, USA, Japonsko, Čína a další; stav k 10. 10. 2013⁷). Tyto smlouvy se kromě výměny studentů a akademických pracovníků snaží o systematizovanou spolupráci s jinými vysokými školami. K novějším cílům patří vybudování společných studijních programů a vědeckých projektů.

Nejdelší historii v mezinárodní výměně studentů a akademiků však na UP mají mobility v rámci smluv Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen MŠMT), které zajišťuje Dům zahraniční spolupráce. Výhodou těchto mobilit je, že místo studenta či vyučujícího komunikuje s vybranou zahraniční VŠ a celý pobyt zajišťuje MŠMT. V tomto duchu probíhají i studijní a výzkumné pobyty v programu AKTION a DAAD. Nemalou pozornost zasluhují rovněž studijní, výzkumné a pedagogické mobility v rámci

⁵ Cyrilometodějská teologická fakulta, Lékařská fakulta, Filozofická fakulta, Přírodovědecká fakulta, Pedagogická fakulta, Fakulta tělesné kultury, Právnická fakulta

⁶ Central European Exchange Programme for University Studies

⁷ Cooperation. *Palacký University Olomouc* [online]. [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: <http://www.upol.cz/en/groups/cooperation/>

Rozvojového programu MŠMT ČR (dále jen RP), podprogramu Internacionalizace. O dotaci z tohoto programu žádají MŠMT jednotlivé fakulty UP (konkrétně se na UP jedná o FF, PŘF a FTK), přičemž FTK a PŘF využívají pouze podprogramu na podporu mobility svých studentů do zahraničí, kdežto FF využívá nejen dotaci pro vyjíždějící studenty a pedagogy, ale i pro příjezdy zahraničních studentů a pedagogů z celého světa.

I když výjezdy studentů UP do zahraničí přibližně trojnásobně převyšují počty přijíždějících studentů, zájem o studium na UP má stále vzestupnou tendenci. Proto byla vytvořena celouniverzitní nabídka předmětů vyučovaných v angličtině. Filozofická fakulta UP současně pracuje na vytvoření oboru v angličtině s názvem Humanities. Převážná část zahraničních studentů však navštěvuje přednášky a semináře vyučované v jazyce daného oboru (francouzská filologie ve francouzštině, polská v polštině, ruská v ruštině atd.). Nemalý zájem ze strany zahraničních studentů, zvláště Poláků a Ukrajinců, je o obor bohemistika.

1.3. Vybrané mezinárodní programy mobility na UP

Nyní budou krátce představeny mezinárodní programy mobility, díky kterým na UP přijíždí nejvíce zahraničních studentů. Tyto programy byly zvoleny po konzultaci se zahraničním oddělením Filozofické fakulty UP. Právě jejich účastníci tvořili většinu respondentů výzkumu.

1.3.1. ERASMUS

Program celoživotního učení⁸ obsahuje čtyři odvětvové programy – Comenius, Grundtvig, Leonardo da Vinci a ERASMUS.

ERASMUS je nejznámější a co do počtu účastníků největší evropský program. Od svých počátků se každým rokem rozrůstá. „*Studijních pobytů a pracovních stáží v programu ERASMUS se účastní studenti z 28 členských států EU a také Islandu, Lichtenštejnska, Norska, Turecka a Švýcarska. Program vyslal napříč Evropou již 3 000 000 studentů.*“⁹

⁸ Lifelong Learning Programme neboli Program celoživotního učení viz. www.naep.cz/erasmus

⁹ ŠKOPKOVÁ, J. Cesta do eurostudentovy duše. *Česká televize* [online]. 2013 [cit. 2013-12-03]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10696098940-cesta-do-eurostudentovy-duse/21356226447/>

Vznikl v roce 1987¹⁰ a postupně se stal jedním z nejviditelnějších projektů Evropské unie. Prosadit společné studijní programy mezi univerzitami a dalšími institucemi vyššího vzdělávání byla ústřední teze budoucího programu, jak popisuje jeho zakladatel, Hywel Ceri Jones¹¹. Spuštění programu předcházelo vyjednávání s institucemi jednotlivých členských států a také se zástupci univerzit. Od počátku programu byla hlavní odpovědnost a rozhodovací pravomoc ponechána univerzitám. Během prvních deseti let se vytvořila vzájemná důvěra mezi zástupci členských států i akademickou obcí až do takové míry, že byl program právně zakotven v evropských smlouvách a bylo zajištěno jeho financování evropskými institucemi – konkrétně Evropskou komisí. Každý účastník programu má záruku, že vzdělání získané během pobytu v zahraničí bude plně uznáno jeho domovskou univerzitou. Dopad na budoucí uplatnění bývalých účastníků je zřejmý, vezmeme-li v úvahu, že existují zaměstnavatelé, kteří cíleně vyhledávají bývalé studenty v programu ERASMUS¹².

Cíle programu se od jeho vzniku několikrát pozměnily, proto je obtížné přesně měřit jeho dopady¹³. Mezi cíle patřilo např. napomoci zvýšení evropského povědomí, vychovat více proevropskou generaci, či zvýšit kompetence a mobilitu jeho absolventů na evropském pracovním trhu. Stejně tak to měl být program umožňující přenos vědomostí, praktických schopností a technologií napříč Evropou. V neposlední řadě program, který dopomůže studentům k získání specifických osobnostních charakteristik, jako např. samostatnost, mezikulturní citlivost, a to vše při zlepšení jazykových schopností. ERASMUS se především stal symbolem evropské spolupráce. Významně pomáhá při studiu cizích jazyků a vzájemném poznávání evropských kultur. Umožňuje šířit a mísit nejrůznější podnikatelské a politické myšlenky. Dává studentům šanci získat znalosti, ke kterým by v jejich domovských státech neměli přístup.

¹⁰ WILSON, IAIN. What Should We Expect of 'Erasmus Generations'?*. *JCMS: Journal of Common Market Studies*. 2011, vol. 49, issue 5, s. 1113-1140. DOI: 10.1111/j.1468-5965.2010.02158.x. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1111/j.1468-5965.2010.02158.x>

¹¹ A Conversation with the Founder of Erasmus. ERASMUS GENERATION. *Garage Erasmus: The Erasmus generation professional network* [online]. 2013 [cit. 2013-12-03]. Dostupné z: www.youtube.com/watch?v=r-clBDiqtjU

¹² EXPANSIONYEMPLO. *Recruiting Erasmus* [online]. [cit. 2013-12-03]. Dostupné z: www.recruitingerasmus.com

¹³ WILSON, IAIN. What Should We Expect of 'Erasmus Generations'?*. *JCMS: Journal of Common Market Studies*. 2011, vol. 49, issue 5, s. 1113-1140. DOI: 10.1111/j.1468-5965.2010.02158.x. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1111/j.1468-5965.2010.02158.x>

Studenti v programu ERASMUS na UP studují primárně v angličtině (filologické obory v jazyce specializace), jako součást studijního programu však mají možnost studovat intenzivní kurz češtiny pro cizince.

1.3.2. Central European Exchange Program for University Studies - CEEPUS

CEEPUS¹⁴ je výměnný program zaměřující se na akademickou výměnu v regionu střední a východní Evropy. V současnosti se programu účastní Albánie, Rakousko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Chorvatsko, Česká republika, Maďarsko, Makedonie, Černá Hora, Polsko, Rumunsko, Srbsko, Slovensko a Slovinsko. Kosovo je též součástí programu. Hlavním cílem je umožnit mobilitu studentů a vyučujících v regionu střední a východní Evropy. Univerzita Palackého je aktuálně součástí devíti sítí v oborech anglických a amerických studií, geoinformatiky, geologie, geografie, historie, nizozemských studií a slovanských studií. Každoročně přijíždí v rámci programu CEEPUS na krátkodobý pobyt přibližně dvacet¹⁵ studentů.

1.3.3. Euroculture

Program Euroculture¹⁶ vznikl na základě spolupráce šesti evropských univerzit v rámci programu ERASMUS Mundus. Od roku 2010 jsou součástí také 4 univerzity mimo Evropu, konkrétně v USA, Indii, Mexiku a Japonsku. Program se zaměřuje na evropské kulturní a společenské dědictví, evropské standardy, hodnoty a občanství. Hlavním cílem tohoto magisterského studia je připravit absolventy z Evropy a třetích zemí pro zaměstnání, ve kterých je třeba znalost současné Evropy a institucí Evropské unie (univerzity, média, diplomacie, evropské a vládní instituce, neziskové organizace). V letošním roce (2013) se do programu zapsalo pět nových studentů.¹⁷

¹⁴ Erasmus & exchange. *Palacký University Olomouc* [online]. [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: www.upol.cz/en/menu/erasmus-exchange/ceepus

¹⁵ Informace poskytnuté zahraničním oddělením FFUP

¹⁶ Welcome. *Euroculture Programme Palacký University Olomouc* [online]. [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: www.euroculture.upol.cz

¹⁷ Multilingvní univerzita: Studium v cizím jazyce nabízí pět fakult i v němčině a ruštině. *Žurnál Univerzity Palackého v Olomouci*. 2013, roč. 23, č. 3. s. 4

1.3.4. Magisterský program Adaptovaných fyzických aktivit – ERASMUS MUNDUS

ERASMUS Mundus magisterský program v oboru Adaptovaných fyzických aktivit¹⁸ je zajištěn konsorciem 4 evropských univerzit (UP Olomouc, University College Oslo – Norsko, University of Limerick – Irsko, Catholic University in Leuven – Belgie). Studenti mají možnost studovat na dvou či více univerzitách v konsorciu a k tomu mohou vycestovat na jednu z partnerských univerzit ve třetích zemích (University of Stellenbosch – Jihoafrická republika, the University of Queensland – Austrálie, University of Virginia – USA). V tomto programu studenti získají znalosti a praktické zkušenosti v mnoha aspektech fyzických aktivit lidí se speciálními potřebami a různými handicapami.

1.3.5. Smlouvy o přímé spolupráci

Zahraniční studenti mají možnost studovat na UP také díky smlouvám o přímé spolupráci uzavřeným mezi univerzitami. Na jejich základě každoročně studenti z celého světa přijíždějí studovat na UP a současně čeští studenti vyjíždějí. Aktuální seznam partnerských institucí je k dispozici v přílohách. Na základě těchto smluv v roce 2013 přijelo 60 zahraničních studentů.¹⁹

1.4. Zahraniční studenti v prezenčním studiu

Většina oborů na UP je akreditována v českém jazyce, výuka však často probíhá v různých jazycích (španělština, čínština, nizozemština, angličtina, němčina, polština, ruština, ukrajinština, japonština, francouzština atd.). Pokud chce zahraniční student nastoupit k řádnému prezenčnímu studiu, musí projít přijímacím řízením stejně jako čeští studenti, které je samozřejmě v češtině. Současně však univerzita nabízí vlastní studijní programy, které jsou celé vyučovány v cizím jazyce. Studium v těchto programech je zpoplatněno. V akademickém roce 2013/2014 mají zahraniční studenti možnost studovat ve více než padesáti cizojazyčných programech.²⁰ Do cizojazyčných programů každoročně nastupuje přibližně 100 studentů a jejich počet pozvolna

¹⁸ Erasmus Mundus Master in Adapted Physical Activity. *Faculty of Physical culture - Palacký University Olomouc* [online]. [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: http://e-mundus.upol.cz/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=1

¹⁹ Informace poskytnuté zahraničním oddělením FF UP

²⁰ Multilingvní univerzita: Studium v cizím jazyce nabízí pět fakult i v němčině a ruštině. *Žurnál Univerzity Palackého v Olomouci*. 2013, roč. 23, č. 3. s. 4

narůstá. Nejpočetnější jsou studenti anglických programů na Lékařské fakultě UP.²¹ Na filozofické fakultě je jedenáct akreditovaných oborů v cizím jazyce, kromě již zmíněného programu Euroculture se v nabídce poprvé objevily bakalářské formy studia v angličtině a němčině. Konkrétně se jedná o programy English Philology, Deutsche Philologie nebo Jewish and Israel Studies. Master Program in Political Science and European Studies, Chinese Philology, German Philology (in German, Bachelor's Degree Programme / BA), German Philology (in German, Master's Degree Programme / MA), Doctoral Study Program in Politics (Ph.D.), Sociology (Ph.D.). Tyto programy doplňuje Central European Studies Program (CESP)²², jednosemestrální program pro zahraniční studenty samoplátce či účastníky programu ERASMUS.

Pedagogická fakulta rozšířila nabídku o jeden doktorský program v ruštině a jeden magisterský v angličtině. Aktuálně zde studuje v cizím jazyce 20 studentů, kteří si mohli vybrat ze šesti studijních programů. Fakulta tělesné kultury má akreditováno doktorské studium kinantropologie v angličtině. Přírodovědecká fakulta má všechny doktorské studijní programy akreditovány v češtině i angličtině, v současné době však neeviduje žádného samoplátce, což je dle zástupců fakulty zapříčiněno především nedostatečnou finanční podporou ze strany státu i vysílajících zemí.

1.4.1. Všeobecné lékařství a Zubní lékařství v anglickém jazyce

Nejdelší tradici mají mezi cizojazyčnými programy dva z nabídky Lékařské fakulty UP. Lékařská fakulta nabízí šestileté studium Všeobecného lékařství a pětileté studium Zubního lékařství v anglickém jazyce.²³ Předměty vyučované v těchto programech ale navštěvují i studenti přijíždějící na krátkodobé výměnné pobyty (např. ERASMUS).

Během prvních tří let je součástí výuky i čeština. Vzdělání získané na UP je plně uznáváno v ostatních zemích (ekvivalent USMLE v USA či PLAB test ve Velké Británii). První polovina studia medicíny i stomatologie je tvořena převážně teoretickými a preklinickými předměty, na které navazuje výuka klinických předmětů ve vyšších ročnících. Praktická výuka vyšších ročníků pak probíhá ve Fakultní nemocnici Olomouc, která se nachází ve stejném areálu jako Lékařská fakulta UP. Zahraniční studenti

²¹ Informace poskytnuté zahraničním oddělením FF UP

²² Informace poskytnuté zahraničním oddělením FF UP

²³ Informace poskytnuté zahraničním oddělením LF UP

přijíždějící na Lékařskou fakultu na studijní nebo pracovní stáže bývají většinou zařazeni právě ke studentům anglických programů.

V těchto programech jsou studenti samoplátci. Roční poplatky pro rok 2013/2014 byly pro obory Všeobecné lékařství a Zubní lékařství stanoveny na 10 000 EUR, respektive 11 800 EUR. K tomu studenti musí počítat s přibližně 5 000 EUR na pokrytí životních nákladů, studijních materiálů a povinného pojištění v České republice.²⁴ V programu Všeobecného lékařství aktuálně (2013) studuje 262 studentů, v programu Zubního lékařství 28. Nyní jsou již ve třetím ročníku pětiletého studia. Do prvních ročníků letos nastoupilo 93 studentů.²⁵

²⁴ What we require. *Faculty of Medicine and Dentistry Palacký University Olomouc* [online]. [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: www.medicineinolomouc.com/what-we-require

²⁵ Multilingvní univerzita: Studium v cizím jazyce nabízí pět fakult i v němčině a ruštině. *Žurnál Univerzity Palackého v Olomouci*. 2013, roč. 23, č. 3, s. 4

2. Specifika české kultury a jejich vliv na orientaci a adaptaci zahraničních studentů

Kultura hluboce ovlivňuje všechny aspekty života. Proto je následující kapitola věnována české kultuře a jejím možným vlivům na orientaci a adaptaci zahraničních studentů na UP. V kapitole bude připomenuta nebezpečnost kulturních stereotypů a klíšé, následně definována kultura a zhodnocena kultura česká. Budou osvětleny historické a náboženské vlivy, které formovaly českou kulturu, popsána česká kultura z pohledu cizinců žijících v České republice a dle modelu Geerta Hofstedeho. V poslední části bude popsán vliv české kultury na pracovní chování.

2.1. Stereotypy a definice kultury

Chimamanda Adichie ve své přednášce *Nebezpeční jediného příběhu* na kanálu TED talks²⁶ naráží na dvě důležité skutečnosti související s procesem orientace a adaptace v novém kulturním prostředí. Zaprvé, k silnější identifikaci s vlastní kulturou dochází paradoxně až v cizím prostředí. Nikdy jindy si člověk neuvědomuje vlastní kulturní podstatu více než v době, kdy je v cizině a dennodenně se musí vyrovnávat s novými kulturními pravidly.

Zadruhé, pokud je konkrétní národ stále dokola prezentován určitým způsobem, v očích ostatních se takovým stane. Problém stereotypů nespočívá v tom, že by byly nepravdivé. Problémem je, že stereotyp je jen jedna neúplná část skutečnosti.

Pohled na Českou republiku je poněkud rozporuplný. Během studijních pobytů jsem si opakovaně ověřila, že pokud si už cizinci ve spojitosti s naší zemí vůbec něco vybaví, na prvním místě to bývá přehnané pití piva a krásné ženy. Tato konstatování zazněla např. v rozhovorech s Francouzi, Španěly, Portugalci, Italy, Angličany, Iry, Mexičany a Kolumbijci. Často též zmiňovali nepochopitelný a velmi černý humor plný sarkasmu a ironie.²⁷ Stejně tak můžeme slyšet, že jsme země šedi a uzavřených, téměř nikdy se

²⁶ The danger of a single story. *Youtube: TED talks channel* [online]. [cit. 2013-11-09]. Dostupné z: www.youtube.com/watch?v=D9lhs241zeg

²⁷ PRUCHA, E. Czech humor - SOS. *Prague daily monitor* [online]. 2011 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: <http://praguemonitor.com/2011/09/23/czech-humor-sos>

neusmívajících obyvatel.²⁸ Země neochotných a vyloženě protivných pracovníků ve službách²⁹ či země nepoctivých směnárníků.³⁰

Dalšími často zmiňovanými tématy, která zaznívají ve spojitosti s Českou republikou, jsou např. korupce, prostituce, komunismus či podvodní taxikáři.³¹ Na druhé straně, země s dlouhou kulturní tradicí plná skvělých hudebníků³², spisovatelů³³ a vědců³⁴.

Pro správnou orientaci a adaptaci je nutné vědomě odmítat stereotypy a snažit se přistupovat k nové kultuře jako celku. To znamená, snažit se poznat všechny její aspekty a postupně odhalovat příčiny odlišných zvyklostí a způsobů chování místních obyvatel. „Množství informací, které o jejich kultuře máme k dispozici a jejich „správná“ interpretace představují důležitý „krok správným směrem“ a výrazně usnadňují vzájemné pochopení a porozumění.“³⁵

2.1.1. Vymezení pojmu kultura

Tématem kultury a jejího vlivu na chování jednotlivců jsem se částečně zabývala již ve své bakalářské práci.³⁶ Bakalářská práce se týkala analýzy organizační kultury a návrhu na její změnu. V bakalářské práci jsem kulturu za pomoci zdrojů definovala takto: „Pojem kultura pochází z latiny a původně označoval obdělávání půdy. V moderních jazycích je užíván přenesený význam slova kultura, který můžeme chápat dvěma způsoby. V prvním případě se kulturou označuje souhrn vzdělání, způsobů chování,

²⁸ GENTON, K. Sincerity or hypocrisy. *Czech position* [online]. 2011 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: <http://www.ceskapozice.cz/en/blog/karin-genton-l%C2%B4epee/sincerity-or-hypocrisy>

²⁹ ALLEN, L. Customer Service in the Czech Republic: The customer is always right. Except in the Czech Republic, that is. *Expats.cz: Czech Republic's largest expats website* [online]. 2012 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: www.expats.cz/prague/article/czech-culture/customer-service-in-the-czech-republic/

³⁰ Czech Republic: Money & costs. *Lonely planet: Czech Republic* [online]. [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: www.lonelyplanet.com/czech-republic/practical-information/money-costs

³¹ WOODMAN, C. Scam City - Prague. *YouTube* [online]. National Geographic, 2012 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: www.youtube.com/watch?v=1C7WiiUoH1Q

³² Prague: musical city. HOLE, A. *Lonely planet: Czech Republic travel tips & articles* [online]. 2009 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: www.lonelyplanet.com/czech-republic/travel-tips-and-articles/975

³³ Moving to the Czech Republic. *Interdean International Relocation* [online]. 2013 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: www.interdean.com/moving-czechrep/

³⁴ RYCHLÍK, M. Best and brightest: The TOP 20 Czech scientific research institutions. *Czech position* [online]. 2012 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: www.ceskapozice.cz/en/news/society/best-and-brightest-top-20-czech-scientific-research-institutions

³⁵ NOVÝ, I., SCHROLL-MACHL a kol. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání*. Praha: Management press, 2001. ISBN 80-7261-042-2., s. 12

³⁶ KERNEROVÁ, L. *Analýza firemní kultury v konkrétní firmě*. Olomouc, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí práce Doc. Ing. Jaroslava Kubátová, Ph.D., s. 10-11 Dostupné z: <http://theses.cz/id/5h0fwq/00145845-108536296.pdf>.

umění, řemesel a jejich výsledků. Zjednodušeně řečeno vše, co spadá pod agendu Ministerstva kultury. Druhý význam původně pochází ze sociální antropologie, ale během posledních desetiletí se z něho stal běžně užívaný pojem. Kultura v tomto smyslu znamená způsob, jakým lidé myslí, cítí a jednají. Hovoříme o tzv. nepsaných pravidlech společenské hry.³⁷

Kalervo Oberg³⁸ objasňuje, že jedinec se nerodí s kulturou, pouze se schopností se jí naučit a používat. Kultura jakéhokoli národa je produktem jeho historie a je budována v průběhu času procesy, které jsou pro jednotlivce nepozorovatelné. Prostřednictvím kultury se děti učí žít ve fyzickém prostředí, které je obklopuje a s lidmi, kteří jsou okolo nich. Jakmile je naučena, kultura se stává způsobem života, jistým, známým a široce automatizovaným způsobem, jak získat z prostředí to, co chceme, stejně tak se stává hodnotou. Kultury jsou produkty historického vývoje a mohou být pochopeny ne odkazováním se na biologické a psychologické zvláštnosti jejich nositelů, ale porozuměním předcházejícím a souvisejícím elementům vlastních kultur.

Kulturu tedy můžeme chápat jako program, který v průběhu historie prochází různými aktualizacemi, a každé nové generaci je instalován stejný základ obohacený o předchozí zkušenosti. Právě o mentálním naprogramování hovoří Geert Hofstede, významný odborník na kulturní problematiku.

Tento termín užívá pro „Vzory myšlení, cítění a jednání, které každý člověk získal v dětství a nese si je s sebou po celý život. Bez tohoto mentálního naprogramování by bylo lidské jednání nepředvídatelné a společenský život nemožný“. Naprogramování je částečně jedinečné pro každou osobu, částečně je sdíleno s ostatními. Nejhlubší úroveň naprogramování - univerzální úroveň - je společná téměř všem lidem a týká se biologických projevů spojených s prožíváním určitých situací (pláč, smích,...). Společenskou úroveň mentálního naprogramování jedinec sdílí s některými dalšími lidmi. Vše se odvíjí od toho, do jaké skupiny náleží. Tato úroveň naprogramování zahrnuje např. jazyk, ve kterém se lidé vyjadřují, vzdálenost, jakou si udržují od druhých při společenském kontaktu i způsob, jakým vykonávají běžné denní aktivity. Individuální

³⁷ *The site of Geert and Gert Jan Hofstede* [online]. cit. 2013-11-27. Dostupné z WWW: <<http://www.geerthofstede.nl/index.aspx>>.

³⁸ OBERG, K. Cultural Shock: Adjustment to New Cultural Environments. *Practical Anthropology*. 1960, č. 7, s. 177-182.

*úroveň naprogramování je charakteristická pro každého jedince, jinými slovy hovoříme o osobnosti.*³⁹

2.2. Česká kultura – vlivy a rysy vnímané okolím

Kultura se formuje postupně v průběhu dlouhých časových období díky nejrůznějším společenským vlivům. Zformované rysy pak mohou být více či méně výrazně vnímány příslušníky odlišných kultur.

2.2.1. Historická východiska české kultury

*„V průběhu dějin každý národ získává svou historickou zkušenost a právě tato zkušenost vytváří národní charakteristiky (...). Jsme to, co jsme (případně, jsme tam, kde jsme), protože to či ono se stalo v naší minulosti.“*⁴⁰ Historickou zkušenost bychom však spíše než jednoduché vysvětlení vlastností, které Češi mají, měli vnímat jako nástroj, díky kterému můžeme definovat český národ jako takový. Je to nástroj, jehož prostřednictvím si můžeme národ představit jako značně starobylou komunitu, jejíž minulost odůvodňuje její pozici mezi dalšími podobnými komunitami lidí, kteří sdílejí nejen jazyk, ale také soubor vlastností a tradic, čili kulturu. Poněkud bouřlivá historie naší země měla na českou kulturu zcela jistě zásadní vliv.

Významné fáze, se kterými se Češi museli v minulosti vyrovnat, shrnuje s notnou dávkou ironie Benjamin Kuras⁴¹. Čechy zcela jistě ovlivnilo to, že v průběhu dějin byli: ekonomickou páteří Rakousko-Uherské říše, bez jejíž ochrany by neměli šanci na přežití (nakonec přežili i tak). Ukázkovou demokracií, jež byla strategicky významným partnerem pro státy západní Evropy (následně partnery odkopnuta). Mostem mezi západem a východem (notně pošlapaným). Humanistickými socialisty, kteří by byli schopni přizpůsobit marxismus evropským demokratickým tradicím (pár let před a pár hodin po „mírovém“ předání moci komunistům). Socialisty s lidskou tváří. Nejpodnikavějším a nejvíce západně orientovaným národem mezi zeměmi bývalého

³⁹ KONOPASKE, R.; IVANCEVICH, J. M. *Global Management and Organizational Behaviour: Text, Readings, Cases, and Exercises*. 1. st. ed., New York: McGraw-Hill/Irwin, 2004, s. 30-32.

⁴⁰ HOLÝ, L. *The little Czech and the Great Czech Nation: national identity and the post-communist transformation of society*. 1. vyd. New York: Cambridge University Press, 1996, x, 226 p. ISBN 0521554691, s. 115-117

⁴¹ KURAS, B. *Czechs and balances: a nation's survival kit*. Vyd. 2. Praha: Baronet, 1998, 197 s. ISBN 80-721-4136-8., s. 11

komunistického bloku (jedna strana současné postkomunistické mince). Rozměklými morálně pokroucenými zkorumpovanými a vychytralými křiváky (druhá strana současné postkomunistické mince).

Sami sebe⁴² vnímáme jako početně malý středoevropský národ, který byl tradiční křižovatkou politických, náboženských a kulturních hnutí na kontinentu. Občas jsme byli jejich strůjci a bývali bychom jimi byli i nadále, pokud by naši nepřátelé měli stejné pochopení pro pokrokové myšlenky, nebo pokud by neměli početní převahu. Ačkoli může být individuální chování jednotlivců jiné, sami sebe vidíme jako národ se silnou demokratickou tradicí, který vyniká kulturností a vzdělaností. Na jedné straně jsme vnímáni jako talentovaní, šikovní a důmyslní, na straně druhé jako zbabělí pokrytci, kteří se straní velkých ideálů a starají se jen sami o sebe a svou nejbližší rodinu. Historická zkušenost nás bohužel naučila, že nejlepším způsobem přežití pod cizí nadvládou je přetvářka. Na rozdíl od jiných národů v naší tradici takřka neexistují individuální hrdinové. Vyzdvihujeme spíše své utrpení nežli svá vítězství.

„Složitá historická zkušenost malého a nepříliš mocného národa s politickým a ekonomickým vlivem a tlakem velkých, mocných a bohatých národů vedla k diskutabilní strategii: příliš na sebe neupozorňovat, nepouštět se do konfliktu s velkými a mocnými, raději chránit to málo, co je jisté, a neriskovat.(...) Ochota a mnohdy i snaha přizpůsobit se existujícímu systému a autoritě, která jej představuje, je významnou charakteristikou české kultury. Přestože lze dlouze diskutovat o tom, zde jde o univerzální charakteristiku české kultury vyjadřující snahu českého národa vše a všechny přežít, nebo o důsledek autoritářských společenských systémů, které od konce třicátých let hluboce zakořenily v české společnosti, nic na její existenci nezměníme.“⁴³

„Snaha o přežití a udržení své vlastní identity nutně posilovaly dovednost pružné, flexibilní a improvizované reakce a adaptability na měnící se podmínky života v srdci Evropy s velkým množstvím vlivů přicházejících ze všech světových stran. Hledání a nalezení různých vedlejších cestiček, manifestovaná poslušnost spolu se zřetelnou vnitřní distancí, maximální snaha vyhnout se přímému konfliktu, odpovědi a výmluvy na

⁴² HOLÝ, L. *The little Czech and the Great Czech Nation: national identity and the post-communist transformation of society*. 1. vyd. New York: Cambridge University Press, 1996, x, 226 p. ISBN 0521554691, s. 76-130

⁴³ NOVÝ, I., SCHROLL-MACHL a kol. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání*. Praha: Management press, 2001. ISBN 80-7261-042-2., s. 118-154

*cokoli, sarkasmus a sebekritika, zpochybňování sebe sama a útok do vlastních řad, černý humor v těch nejdůležitějších situacích jsou pro nás mnohdy přirozenými nástroji vypořádání se s procesem adaptace. Volba mezi přežitím a hrdostí tak vyznívá jednoznačně: přežití, protože na hrdost bude času dost až potom.*⁴⁴

2.2.2. Náboženství

O Čechách je známo, že patří mezi nejvíce ateistické národy na světě⁴⁵. Nejsm si jistá, že ateismus přesně vyjadřuje vztah Čechů k náboženství. Z vlastní zkušenosti však vím, že právě náš vztah k víře a náboženství je pro cizince těžko pochopitelný. Působí jako kuriozita, pokud jsou s ním cizinci konfrontováni ve své vlastní zemi, ale pokud se věřící cizinec ocitne u nás, může zažívat nemalý stres. Cizinci často nedokážou pochopit, jak v zemi, kde je tak obrovské množství kostelů, skoro každý tvrdí, že je ateista. Poměrně liberální přístup Čechů ke společenským tématům jako např. potrat či vztahy mezi osobami stejného pohlaví, může být pro cizince velmi překvapivý.

Dle Zdeňka Nešpora⁴⁶ spirituální a náboženská sféra vytváří všeobecné hodnotové klima společnosti a může silně ovlivňovat normy chování a standardy určitých společenských skupin. Český vztah k náboženství by se dal definovat jako „věřit, ale nenáležet“. Důvody českého odporu k církvi můžeme vystopovat až k husitskému hnutí v 15. století. Náboženská identita, jako osobní symbolický vesmír, byla postupem času nahrazena identitou národní a třídní a následně také vědeckým pohledem na svět.

Díky tomu se v minulosti z Čechů stali ateisté, liberálové, vlastenci a dokonce socialisté. Náboženství pro ně ztratilo jakýkoliv význam. Komunistická nadvláda pouze umocnila již existující protináboženské tendence. V současnosti podstatná část Čechů zaujímá výrazně negativní postoj k církvi jako instituci. Sami sebe popisují jako nevěřící, i když to velmi často znamená jen to, že nenáležejí k žádné církvi. České země tradičně patří mezi nejvíce sekularizované státy na světě. Nesmíme však zapomenout, že protináboženské tendence neznamenaají, že neexistují osobní náboženské potřeby a

⁴⁴ NOVÝ, I., SCHROLL-MACHL a kol. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání*. Praha: Management press, 2001. ISBN 80-7261-042-2., s. 85

⁴⁵ The Geography of Religion. *National Geographic* [online]. 2008 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: http://ngm.nationalgeographic.com/geopedia/The_Geography_of_Religion?rptregcta=reg_free_np&rptregcampaign=20131016_rw_membership_n1p_intl_ot_w#

⁴⁶ NEŠPOR, Z.R. Religious Processes in Contemporary Czech Society. *Sociologický časopis*. 2004, roč. 40, č. 3, s. 277-295.

jejich vyjádření. Ryze českým znakem je, že i když lidé sami sebe označují za příslušníky nějaké církve, účastní se mší apod., ve výsledku si stejně myslí, co chtějí a náboženské doktríny nepřijímají za své. Významný je též vliv pohanských tradic, které se dochovaly z dávné historie – příkladem je např. vynášení zimy, masopustní karneval či pálení čarodějnic na jaře.

2.2.3. Významné charakteristiky vnímané příslušníky cizích kultur

V české kultuře jsou vysledovatelné výše zmíněné vlivy sousedních slovanských a germánských národů, stejně jako dlouhodobé působení autoritativního komunistického režimu, a cizinci u nás žijící to jasně vnímají.

Na prvním místě je zmiňován silný dojem rezervovanosti a chladnosti Čechů vůči cizincům a cizím lidem všeobecně⁴⁷. Češi si své soukromí pečlivě chrání, přátelství je otázkou dlouhodobého kontaktu a je poměrně těžké dostat se do úzce budované sítě blízkých osob. První kontakt bývá opatrný a ve srovnání s jinými kulturami je třeba mnohem více času na to, aby se Čech otevřel novému člověku. I když je pití piva jedním ze stereotypů neustále omílaných v souvislosti s Českou republikou, je pravdou, že „jít na pivo“ v sobě skrývá mnohem více než prvoplánové pití alkoholu. V české kultuře mají právě tyto „sedánky“ významný společenský charakter a účast při nich může být pro zahraniční studenty jednou z příležitostí k tomu, aby blíže poznali svou novou domovskou kulturu. Ceněna je skromnost, přehnané a otevřeně proklamované sebevědomí se nikdy neseťká s pozitivní reakcí. Na jedné straně jsou Češi vnímáni jako lidé, kteří jen neradi vystoupí z řady a ochotně se podřizují pravidlům. Spíše se starají o své záležitosti a snaží se neupoutat pozornost. Na straně druhé je však současně vnímán výrazný individualismus a nonkonformita.

Individualismus je ovšem vyvážen diplomatickým komunikačním stylem.⁴⁸ Češi jsou mistři ve vyhýbání se otevřeným konfliktům. Raději si řekneme, že se na aktuální situaci stejně nedá nic změnit a stále si jen dokola stěžujeme na to, jak je vše těžké. Skepticismus a stěžování si za každých okolností jde ruku v ruce se sebelítostí a závistí,

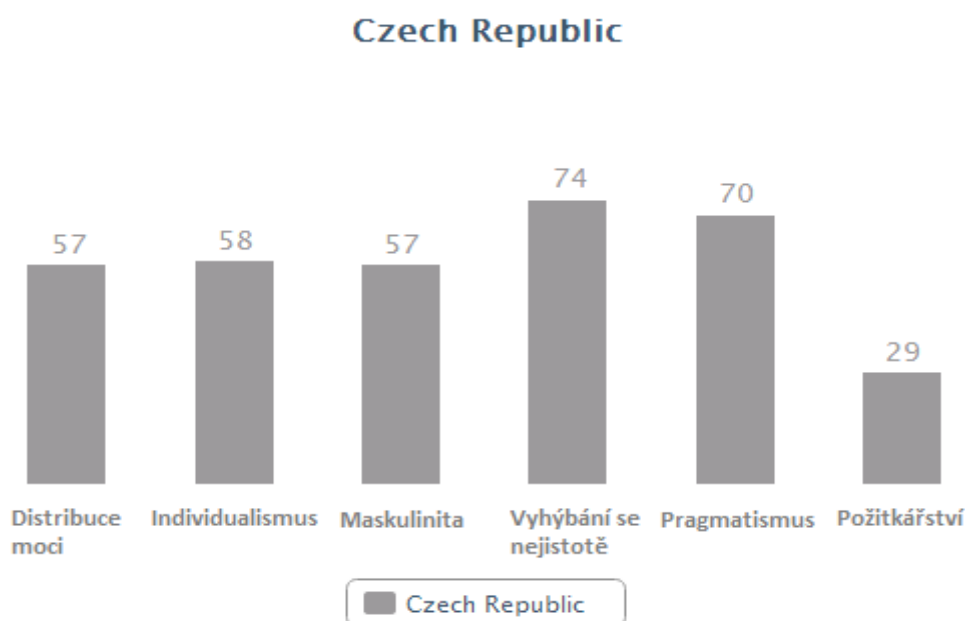
⁴⁷ NOLLEN, T. *Czech Republic: Culture Shock! A survival Guide to Customs and Etiquete*. New ed. London: Marshall Cavendish, 2009. ISBN 978-076-1454-786, s. 42 - 60

⁴⁸ PAVLICA, K., NOVY, I. Czech Culture As Seen by Foreign Managers and Entrepreneurs. *Czech Business & Trade* [online]. 2003, 5/6, s. 17 [cit. 2013-12-16]. Dostupné z: Business Source Complete, ISSN 1211-2208

kteřou cizinci v české společnosti též vnímají. Dále jsou Češi v očích cizinců pragmatici s vyvinutým smyslem pro praktičnost a efektivitu. Poměrně silný důraz Češi kladou na řád a dodržování pravidel. Nemají však problém s jejich porušením, pokud to shledají jako praktičtější. Zmiňována je též obdivuhodná přizpůsobivost a flexibilita v řešení. Mezi pozitivní dojmy jistě patří obraz Čechů jako všeobecně vzdělaných a kulturních lidí, kteří mají přehled v široké škále témat.⁴⁹ Stejně tak je cizinci oceňován význam, který Češi přisuzují rodině a přátelům. Pověstná česká šikovnost a smysl pro neotřelá řešení jsou též zmiňovány. Samostatnou kapitolou je český humor plný dvojsmyslů, ironie a sarkasmus, který je alespoň z počátku pro cizince těžko pochopitelný.

2.3. Hodnocení české kultury modelem Geerta Hofstedeho

V další části budou představena Hofstedeho⁵⁰ zjištění o české kultuře. Každý ukazatel je postupně vysvětlen a na vysvětlení navazuje komentované skóre, kterého dosáhla Česká republika v šesti Hofstedem definovaných dimenzích.



Graf č. 1 Hodnoty v Hofstedeho dimenzích pro Českou republiku

Zdroj: <http://geert-hofstede.com/czech-republic.html>⁵¹

⁴⁹ GOING GLOBAL, Inc. *Czech Republic Career Guide*: CULTURAL ADVICE. 2002. Dostupné z: Business Source Complete

⁵⁰ ITIM INTERNATIONAL. THE HOFSTEDE CENTRE: *What about Czech Republic?* [online]. [cit. 2014-03-20]. Dostupné z: <http://geert-hofstede.com/czech-republic.html>

⁵¹ TIM INTERNATIONAL. THE HOFSTEDE CENTRE: *What about Czech Republic?* [online]. [cit. 2014-03-20]. Dostupné z: <http://geert-hofstede.com/czech-republic.html>

2.3.1. Vztah k distribuci moci

Tato dimenze souvisí s faktem, že jednotlivci si ve společnosti nejsou rovni ve smyslu rozdělení moci. Definuje míru, do jaké méně vlivní jedinci respektují, že moc je rozdělena nerovnoměrně. Česká republika v tomto ukazateli dosahuje skóre 57, což odráží fakt, že hierarchické uspořádání je respektováno a jedinci, kteří okupují nejmocnější pozice, mohou očekávat náležitou úctu a výsady s pozicí související. V pracovním prostředí to znamená, že nadřízení od podřízených vyžadují informace a podřízení očekávají kontrolu. Poskytnout negativní zpětnou vazbu je pro podřízené velmi nepříjemné. Nadřízený si toho musí být vědom a aktivně vyhledávat i malé signály nespokojenosti.

2.3.2. Individualismus

Hlavním obsahem zobrazované dimenze je úroveň vzájemné závislosti členů společnosti. Zda se jedinec vidí ve společnosti spíše jako individuální „já“, či jako součást kolektivního „my“. V individualistických společnostech se předpokládá, že se jednotlivci budou starat pouze o sebe a své nejbližší. V kolektivistických společnostech jednotlivci náleží do větších skupin, které se o ně postarají výměnou za loajalitu. Česká republika dosahuje skóre 58, tím pádem se jedná o individualistickou společnost. Znamená to, že je preferován volný společenský rámec, v němž se jednotlivci starají pouze o sebe a své nejbližší. V individualistických společnostech přestupek způsobuje pocit provinění a ztrátu sebevědomí.

2.3.3. Maskulinita

Vysoké skóre v ukazateli této dimenze značí, že společnost bude poháněna soutěživostí a snahou uspět. Úspěšný je ten, kdo doběhne do cíle jako první, ten, kdo je nejlepší v tom, co dělá. Nízké skóre značí, že převládajícími hodnotami ve společnosti jsou starost o druhé a o kvalitu života. Femininní společnost je taková, ve které je spokojený život známkou úspěchu a vybočování z řady není hodno obdivu. Jde o to, co lidi motivuje. Zde je to snaha být nejlepší (maskulinní princip), či snaha dělat v životě to, co bude jedince uspokojovat (femininní princip).

Česká republika se skórem 58 patří mezi maskulinní společnosti. V zemích s maskulinní kulturou lidé „žijí pro to, aby pracovali“. Důraz je kladen na spravedlnost, soutěživost a výkon.

2.3.4. Vyhýbání se nejistotě

Tato dimenze vyjadřuje, jak se členové společnosti vypořádávají s faktem, že budoucnost je nejistá. Měli bychom se snažit budoucnost dostat pod kontrolu nebo zkrátka nechat věci plynout a čekat, co se stane?

Nejistá budoucnost s sebou nese úzkost a různé kultury se s touto úzkostí naučily vypořádávat po svém. Dimenze vyjadřuje, do jaké míry se členové dané kultury cítí být ohroženi nejasnými či neznámými situacemi. Pocit ohrožení plynoucí z neznáma vedl k vzniku různých přesvědčení a institucí, které mají sloužit k minimalizaci nejistoty.

Skóre 74 dokládá, že příslušníci české kultury se usilovně snaží vyhnout se nejistotě. Z tohoto důvodu se v zemích, které vykazují vysoké skóre v ukazateli této dimenze, vytvořily těžko měnitelné vzory myšlení a chování. V takových kulturách existuje emoční potřeba pravidel. Příslušníci kultury bývají netolerantní k nekonvenčnímu chování a myšlenkám. Čas jsou peníze, lidé mají vnitřní nutkání být neustále zaneprázdňeni, tvrdě pracovat. Preciznost a přesnost jsou normou, inovace může budit odpor.

2.3.5. Pragmatismus

Tato dimenze popisuje⁵², jak se lidé staví k faktu, že valnou část toho, co se okolo nás děje, nelze vysvětlit. Ve společnostech s normativní orientací má většina lidí silnou touhu vysvětlit vše, co lze. V pragmaticky orientované společnosti není tato potřeba tak silná, protože lidé věří, že zcela porozumět komplexitě života nelze. Česká kultura patří mezi pragmatické. Ve společnostech s touto orientací lidé věří, že to, co je pravda, velmi závisí na konkrétní situaci, kontextu a čase. Vykazují schopnost lehce adaptovat tradice na měnící se podmínky, mají silný sklon spořit a investovat, jsou šetrní a vytrvalí při dosahování výsledků.

⁵² TIM INTERNATIONAL. THE HOFSTEDE CENTRE: *What about Czech Republic?* [online]. [cit. 2014-03-20]. Dostupné z: <http://geert-hofstede.com/czech-republic.html>

2.3.6. Požitkářství

Požitkářství⁵³ chápeme jako tendenci relativně volně uspokojovat základní a přirozené lidské tužby související s užíváním si života a bavením se. Jeho opak, zdrženlivost, odráží přesvědčení, že toto uspokojování je třeba potlačovat a regulovat přísnými společenskými normami.

Tato dimenze popisuje⁵⁴, v jakém rozsahu se lidé snaží kontrolovat své touhy a impulzy v závislosti na tom, jak byli vychováni. Relativně slabou kontrolu tedy můžeme nazývat požitkářstvím, relativně silnou potom zdrženlivostí. Nízké skóre České republiky značí, že Češi všeobecně spíše nepatří mezi požitkáře. Společnosti s nízkým skóre v této dimenzi mají tendenci k cynismu a pesimismu. Současně, v kontrastu s požitkářskými společnostmi, zdrženlivé společnosti nekladou takový důraz na volný čas a kontrolují uspokojování svých tužeb. Lidé s touto orientací vnímají, že jejich činy jsou omezeny společenskými normami a mají pocit, že rozmazlování se je jakýmsi způsobem špatné.

2.3.7. Dlouhodobá orientace

Tato dimenze byla velmi dlouho součástí Hofstedeho hodnocení, ale v současné době ji autor v nejaktuálnějších zdrojích neuvádí, namísto ní zařazuje od roku 2014 výše komentovaný pragmatismus a požitkářství. Dimenze dlouhodobé orientace je úzce spjata s Konfuciovým učením. Může být interpretována jako hledání toho, co je v dané společnosti ctností. Skóre České republiky v této dimenzi je 70, což ji řadí mezi dlouhodobě orientované kultury. V dlouhodobě orientovaných společnostech⁵⁵ jsou velké rozdíly v ekonomických a společenských podmínkách považovány za nežádoucí. Krátkodobá orientace souvisí s meritokracií, upřednostňuje rozlišování a zásluhy podle schopností. Jak již bylo řečeno, tato dimenze souvisí s Konfuciovým učením a hledáním ctnosti, ne však absolutní pravdy. Ve východním způsobu myšlení je hlavním cílem hledání ctnosti, v západním je ctnost až druhořadá po pravdě. V dlouhodobě

⁵³ HOFSTEDE, G., HOFSTEDE, G. J., MINKOV, M. *Cultures and organizations: software of the mind : intercultural cooperation and its importance for survival*. 3. vyd. New York: McGraw-Hill, 2010, ISBN 978-0-07-166418-9., s. 281

⁵⁴ TIM INTERNATIONAL. THE HOFSTEDE CENTRE: *What about Czech Republic?* [online]. [cit. 2014-03-02]. Dostupné z: <http://geert-hofstede.com/czech-republic.html>

⁵⁵ HOFSTEDE, G., HOFSTEDE, G. J., MINKOV, M. *Cultures and organizations: software of the mind : intercultural cooperation and its importance for survival*. 3. vyd. New York: McGraw-Hill, 2010, ISBN 978-0-07-166418-9., s. 236 -254

orientovaných kulturách silný důraz na ctnost umožňuje pragmatické propojení morálních zásad a praktického života. Ctnost není založena na absolutních standardech pro dobro a zlo, to, co je ctnostné, závisí na okolnostech. Mezi hlavní pracovní hodnoty dlouhodobě orientovaných společností patří učení se, upřímnost, přizpůsobivost, zodpovědnost a osobní disciplína. Mezi hlavní pracovní hodnoty krátkodobě orientovaných společností patří svoboda, právo, dosažení úspěchu a individuální myšlení.

2.4. Specifika pracovního chování způsobená kulturou

V rámci studijních pobytů zahraniční studenti zcela běžně musí spolupracovat s Čechy při zpracování semestrálních prací či projektů. Během této spolupráce může často docházet ke konfliktům, k jejichž vzniku výrazným dílem přispívá kultura. Součástí orientace a adaptace, by měla být i příprava na možná úskalí profesionální spolupráce. Problematice českého pracovního chování se v knize *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání* věnuje Ivan Nový⁵⁶.

V následujících podkapitolách shrnu poznatky, které autor v knize prezentuje. Věřím, že zahraniční student obeznámený s těmito skutečnostmi, se orientuje a adaptuje mnohem rychleji a s menšími komplikacemi.

Dle Ivana Nového jsou Češi celkově spíše konzervativní. Všeobecně vzato vykazují nižší sebevědomí, než by odpovídalo objektivním měřítkům. Časté jsou pochybnosti, nejistota a opakované omluvy za drobnosti. To je navíc doprovázeno obavami ze zesměšnění a pocitu hlouposti.

Akt provinění a vyrovnávání se s ním má v české kultuře výraznou roli. Jako provinění či přestupek je vnímáno porušení slova nebo normy slušného chování. Stejně tak jakékoli vybočení z řady, kdy člověk jedná jinak než většina. Stále převládá snaha příliš na sebe neupozorňovat, vyhnout se přímému střetu a konfliktu, raději říci a udělat to, co se očekává, a myslet si své. Pokud už k provinění dojde, mívají Češi tendenci chovat se alibisticky, hledat výmluvy, spoluviníky, vyhýbat se přijetí osobní odpovědnosti či případných negativních důsledků vlastního jednání. Než riskovat, že se zesměšní, raději neřeknou nebo neudělají nic.

⁵⁶ NOVÝ, I., SCHROLL-MACHL a kol. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání*. Praha: Management press, 2001. ISBN 80-7261-042-2.

2.4.1. Vztah k pravidlům, improvizace, flexibilita

Češi principálně předpokládají existenci pravidel a norem a vždy vyžadují jejich definování, současně však pravidla vnímají jen jako určitý rámeček, ne cíl. K univerzálním pravidlům, formalizovaným postupům a normám přistupují s nedůvěrou. Naopak vidí velkou hodnotu v pocitu samostatnosti a nezávislosti. Vzhledem k tomu, že ceněnou profesionální i lidskou kvalitou je v Čechách improvizace, je jasné, že vztah k pravidlům bude poněkud specifický.

Mít možnost být flexibilní v řešení a rozhodování, je pro Čechy velmi důležité. S flexibilitou též souvisí pro českou kulturu typická schopnost rychle se učit novým věcem a přizpůsobit se novým okolnostem. Občas se v rámci improvizace nebojí obejít předpisy, v určitých oblastech překročit své pravomoci, nebo dokonce postupovat v rozporu se schváleným plánem, což ilustruje výše zmíněnou specifitu ve vztahu k pravidlům. Důraz na vynalézavost a improvizaci potvrzuje i občas ne příliš velká organizace práce a určitá nechuť k plánování. Nejvíce se udělá na poslední chvíli, přičemž se vždy hledá nejméně náročné, spíše pohodlné, chytré až vtipné řešení. Snaha o perfekcionismus je zpravidla považována za zbytečné zdržování, synonymem kvality je v českém prostředí funkčnost, ne precizní provedení. I v těch nejstresovějších situacích si Češi zachovávají schopnost být nad věcí, což nejpřesněji vyjadřuje typicky české „být v pohodě“.

Češi si poměrně potrpí na přesnost a dochvilnost a toto chování přirozeně očekávají i od jiných lidí. Patrná je úspěchanost české společnosti a kultury jak v osobním, tak v pracovním životě. Důraz na dochvilnost souvisí se snahou o udržení dobré úrovně mezilidských vztahů.

2.4.2. Snaha o udržení pozitivních sociálních vztahů

Česká kultura je kulturou difúzní, pro kterou je typické velmi časté a intenzivní vzájemné pronikání a propojování jednotlivých sfér života. Nelze s určitostí říci, kdy a která z determinantů, v jakém rozsahu a intenzitě, ovlivní naše pracovní jednání a sociální chování. Současně je preferována dimenze sociální před dimenzí věcnou. Je kladen silný důraz na pozitivní klima, příznivé mezilidské vztahy, vzájemnou důvěru a celkově příjemné vyladění interpersonální komunikace.

Neexistuje jasná hranice mezi pracovním a osobním životem. Problémem je skutečnost, že difúze způsobuje, že nelze od sebe oddělit osobnost pracovníka a výsledky, resp. produkty jeho práce. Kritizuje-li někdo výsledky práce jedince, automaticky týmiž výrazy označuje pracovníka samého. Negativním důsledkem snahy o pozitivní klima je nízká sociální dovednost při zacházení s negativními informacemi. Schopnost kritiku sdělit i přijmout, bez výmluv a obviňování druhých, v zájmu nápravy věci a budoucího optimálního řešení, je omezena. Výrazná je snaha za každou cenu se vyhnout konfliktu se svým sociálním okolím, zejména s autoritami a lidmi v nadřazeném postavení. Vyhýbání se řešení sociálních konfliktů (pracovních i osobních) může vést až k explozi nahromaděných negativních emocí, která může být pro člověka neznalého kulturního kontextu velkým překvapením.

2.4.3. Komunikační styl

Především v začátcích interakce opatrný a zdrženlivý styl komunikace je a vždy bude zřetelným rysem české kultury. Typická je snaha vyčkat, nechat partnera vyložit své karty, neunáhlit se, neudělat chybu, nevyvolat konflikt a nezesměšnit se.

V průběhu vzájemné interakce a procesu komunikace dává česká strana přednost pozitivnímu sociálnímu vztahu a příznivému sociálnímu klimatu před věcným aspektem. Emoce mají v komunikaci Čechů své významné místo, a to přinejmenším stejně významné jako věcná racionalita. Nekonfliktní komunikace, pozitivní atmosféra, vzájemné sympatie a pochopení, široký tematický záběr zahrnující i osobní zájmy a problémy a neformální komunikační styl.

Dále český komunikační styl klade mimořádnou váhu na implicitní komunikaci a silný situační kontext. Předpokládá se, že mnoho informací, které chceme sdělit, může, resp. musí náš partner pochopit jednak z naší neverbální komunikace, jednak z kontextu situace, ve které se komunikace odehrává. Verbální komunikace je velmi nepřímá a opatrná, obvykle se nejde rychle k jádru věci a jen neochotně se věci nazývají pravými jmény. Komunikace je plná náznaů, narážek, mnohoznačností, odkazů na širší souvislosti, vzdálené příčiny a možné důsledky. Pro cizince je tento styl často neprůhledný a těžko uchopitelný.

Nejvýše hodnocená je slovní komunikace, která v sobě zahrnuje i určitou dávku humoru, ironie a posluchač je tak přinucen mnohé domýšlet a číst mezi řádky. Tento

komunikační styl však nutně předpokládá, aby oba partneři vycházeli ze stejných nebo alespoň podobných historických i osobních životních zkušeností a aby tyto zkušenosti byly oběma stranami i podobně interpretovány.

3. Orientace a adaptace nových zaměstnanců v organizacích

V této kapitole bude popsán vývoj role a klíčové elementy orientace a adaptace nových zaměstnanců v organizacích s vysvětlením platnosti současných trendů i pro univerzitní sféru. V poslední části budu zdůrazněn význam orientačního balíčku pro proces orientace a adaptace. V průběhu již budou v závislosti na teoretických poznatcích uváděny možné příklady aplikace v prostředí UP.

3.1. Definice orientace a adaptace nových zaměstnanců

Počáteční fáze pracovního poměru nazýváme obdobím orientace a adaptace. *„Pod pojmem orientace pracovníka rozumíme seznamování pracovníka s organizací, pracovním místem a pracovními podmínkami. Orientace má dvě linie - formální a neformální. Formální (oficiální) linie je plánovitá, je řízená personálním útvarem a bezprostředním nadřízeným. Neformální linie je spontánní proces určený kontaktem se spolupracovníky. Adaptace je proces aktivního přizpůsobování se člověka novým pracovním i životním podmínkám. Adaptace nového pracovníka probíhá ve dvou rovinách: v rovině pracovní a v rovině sociální. Pracovní adaptace spočívá ve vyrovnávání se s konkrétními požadavky pracovního místa. Sociální adaptace je procesem začlenění jedince do sociálních vztahů v rámci pracoviště.“⁵⁷*

Zvládnutí procesu orientace a adaptace na obou zmíněných rovinách je stěžejní pro úspěšné uvedení nového pracovníka do podniku a naplnění všech cílů, které si v této fázi organizace stanovují, tedy: *„Překonat počáteční fáze, kdy se všechno novému pracovníkovi zdá neobvyklé, cizí a neznámé. Rychle vytvořit v mysli nového zaměstnance příznivý postoj a vztah k podniku tak, aby se zvýšila pravděpodobnost jeho stabilizace a dosáhnout toho, aby nový pracovník podával žádoucí pracovní výkon v co nejkratším možném čase po nástupu.“⁵⁸*

Proces orientace a adaptace souvisí se sociální adaptací.⁵⁹ Je významný z hlediska zařazení nového zaměstnance do pracovního kolektivu. Jeho zvládnutí, popř. nezvládnutí, silně ovlivňuje pracovní spokojenost nového zaměstnance i celého

⁵⁷ KUBÁTOVÁ, J. *Management lidských zdrojů*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, ISBN 978-80-244-3397-4. s. 72

⁵⁸ ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada, 2002, ISBN 80-247-0469-2. s. 487

⁵⁹ KUBÁTOVÁ, J. *Management lidských zdrojů*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, ISBN 978-80-244-3397-4. s. 72

pracovního týmu, kam je nový pracovník zařazen. V současnosti je již význam orientace a adaptace nových pracovníků pro budoucnost organizace znám, ale nebylo tomu tak vždy.

3.2. Vývoj významu orientace a adaptace nových zaměstnanců

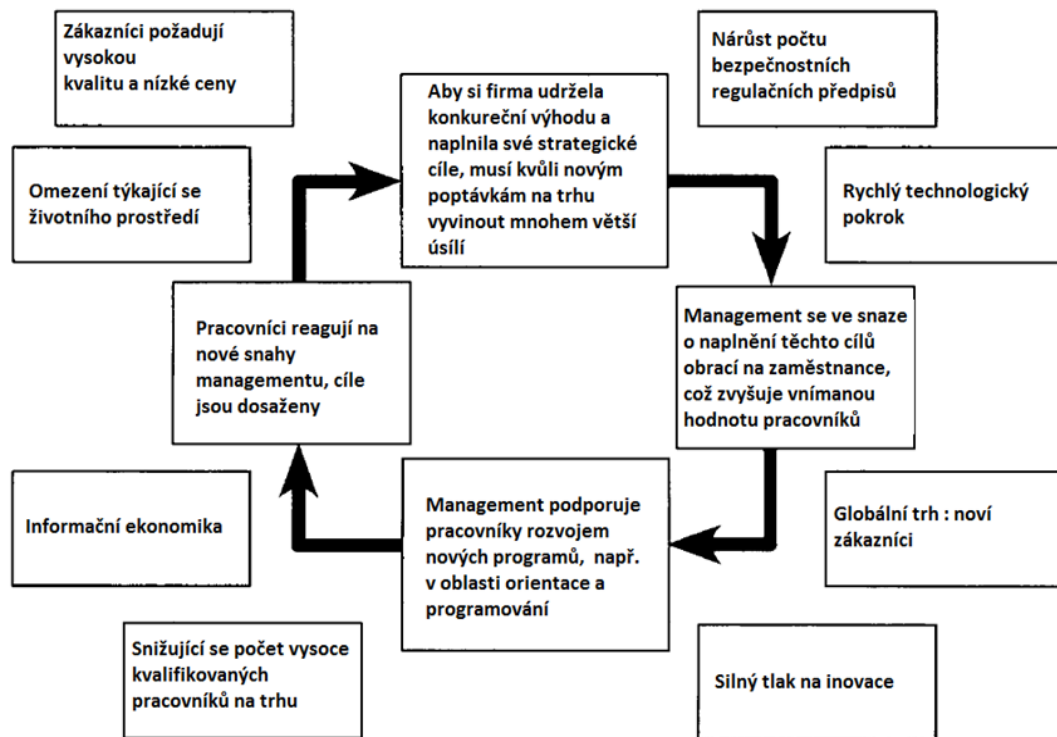
Dříve byla fluktuace vysoká a noví zaměstnanci se na přeplněném pracovním trhu lehce hledali.⁶⁰ Od poloviny 90. let se však situace změnila a najednou bylo mnohem těžší nalézt náhradu pro mnoho pozic vyžadujících vysoké odborné znalosti a zkušenosti. Rychlý vývoj informační ekonomiky ke konci 90. let zapříčinil, že vysoká fluktuace stála firmu nejen peníze, ale silně ovlivnila také její konkurenční výhodu v době začleňování nových zaměstnanců.

V období 1989 - 2005 organizace identifikovaly tržní trendy, které kladly vysoké požadavky na pracovníky. Inovace, vysoká produktivita a kvalita – to všechno bylo vyžadováno od zaměstnanců s čím dál větší intenzitou. Aby se firmy byly schopny chopit nových příležitostí a technologií a obstát v porovnání s konkurencí, vznikla s příchodem znalostní ekonomiky naléhavá potřeba neustále zlepšovat schopnosti zaměstnanců a investovat do jejich vzdělávání. Mění se podmínky v tržním prostředí způsobily, že hodnota zaměstnance v očích organizací stoupala. Uvědomění si významu a hodnoty pracovníků odstartovalo rozvoj orientačních, tréninkových a podpůrných programů pro zaměstnance. Vzrostla závislost managementu na zaměstnancích z hlediska strategického úspěchu stejně jako náklady pro případ, že začlenění nového pracovníka selže.

Schopnost firmy udržet si a rozvíjet své zaměstnance je čím dál tím důležitější. Programy orientace a adaptace nových zaměstnanců jsou dnes životně důležitým komponent strategického řízení lidských zdrojů. První týdny a měsíce v novém zaměstnání jsou kritické. Dojmy, které si zaměstnanec odnáší, ovlivňují mimo jiné jeho postoj k organizaci a jeho spokojenost při výkonu zaměstnání.

⁶⁰ DUNN, S., JASINSKI, D. The role of new hire orientation programs. *Journal of Employment Counseling* [online]. 2009, vol. 46, issue 3, s. 115-127 [cit. 2013-11-24]. DOI: 10.1002/j.2161-1920.2009.tb00074.x. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1002/j.2161-1920.2009.tb00074.x>

Shrnutí vlivů, které, zapříčinily změnu přístupu k významu orientace a adaptace pracovníků v organizacích ilustruje níže uvedený model.



Obr. č. 1 Model vlivů působících na změnu formy a významu orientačních programů⁶¹

3.3. Elementy a úrovně orientace a adaptace nových zaměstnanců

Lze identifikovat čtyři základní elementy⁶² procesu orientace – hodnotu nově přijímaného pracovníka, funkci orientačního procesu, odpovědnost za orientační proces a zdroje určené na orientační proces. Evoluce těchto elementů souvisí s hlubšími koncepty role lidských zdrojů v organizaci – produkční, synergická, integrační a strategického plánování. Níže uvedená tabulka shrnuje různá pojetí významu orientace zaměstnance.

⁶¹ Tamtéž

⁶² DUNN, S., JASINSKI, D. The role of new hire orientation programs. *Journal of Employment Counseling* [online]. 2009, vol. 46, issue 3, s. 115-127 [cit. 2013-11-24]. DOI: 10.1002/j.2161-1920.2009.tb00074.x. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1002/j.2161-1920.2009.tb00074.x>

Úroveň	Hodnota pracovníka	Význam orientace	Za orientaci zodpovídá	Orientační program a vynaložené zdroje
Produkční	Pracovník jako výrobní jednotka, kolečko v soukolí.	Zapracovat zaměstnance na jeho nové pozici jak nejrychleji je to možné.	Vedoucí oddělení lidských zdrojů a/nebo přímý nadřízený.	Velmi krátké (pokud vůbec nějaké) programy s dozorem vedoucího pracovníka.
Synergická	Pracovník jako složka vysoce produktivní týmové práce.	Ulehčit začlenění nového pracovníka do pracovního týmu.	Omezená role managementu, existence formalizovaného programu.	Zavedení nových dlouhodobějších programů.
Integrační	Pracovník jako podílík na úspěchu firmy.	Začlenit pracovníka do organizační kultury.	Odpovědnost managementu sílí, okamžité začlenění dalších podílíků do snahy o úspěšné začlenění nového zaměstnance.	Začlenění mentorů a kolegů do procesu orientace nového zaměstnance.
Strategická	Pracovník jako kritický faktor strategického úspěchu firmy.	První fáze vztahu k novému zaměstnanci.	Odpovědnost leží především na top managementu, ale činností se účastní velký počet dalších pracovníků.	Nepřetržité investice do vzdělání a profesního rozvoje pracovníků.

Tab. 1 Orientace pracovníka na různých úrovních⁶³

3.3.1. Produkční úroveň

Firma se snaží naplnit cíle založené na výrobě a soustředí se na jednotlivce. Zaměstnanec je ceněn jako součást výroby, kolečko v soukolí. Účelem orientačního programu je maximálně zkrátit úvodní období a docílit toho, aby se pracovník do procesu mohl zapojit, jak nejrychleji to bude možné.

⁶³ DUNN, S., JASINSKI, D. The role of new hire orientation programs. *Journal of Employment Counseling* [online]. 2009, vol. 46, issue 3, s. 115-127 [cit. 2013-11-24]. DOI: 10.1002/j.2161-1920.2009.tb00074.x. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1002/j.2161-1920.2009.tb00074.x>

Stejným způsobem můžeme vnímat i nutnost rychlého začlenění zahraničního studenta na UP. Pokud se student dobře neorientuje, vznikají ztráty ve dvou oblastech. Zprvé, student ztrácí možnost plně se soustředit na studium a podávat žádoucí výkony. Zadruhé, z pohledu organizace (UP) svými dotazy zatěžuje vyučující, pracovníky zahraničních oddělení, studijní koordinátory a další administrativní pracovníky, které osloví ve snaze vyřešit své problémy.

3.3.2. Synergická úroveň

Na této úrovni se soustředujeme na roli jednotlivce v pracovním týmu případně oddělení. Zaměstnanci jsou viděni jako členové pracovních týmů, které jsou produktivnější než samostatně pracující jedinci.

Na akademické úrovni se opět jedná o snahu začlenit studenty do studijních, případně pracovních skupin. Ve všech oborech napříč fakultami jsou studenti nuceni spolupracovat s kolegy. Pokud se např. student neorientuje v tom, jak funguje knihovna, jak se připojit k internetu, kde tisknout a kopírovat atd., nebude schopen efektivně pracovat na své části projektové práce a snižuje efektivitu celého týmu.

3.3.3. Integrační úroveň

Firma se soustředí na organizaci jako celek propojujíc cíle pracovních skupin a jednotlivců se strategickou misí organizace. Role orientačního procesu spočívá ve zprostředkování organizační kultury a integraci nového zaměstnance do sociálního rámce organizace během úvodního období. Vyrůstají náklady na mentoring a další podporu pro nové zaměstnance.

Celouniverzitní orientace a adaptace je klíčovým faktorem pro bezproblémový pobyt zahraničního studenta. Univerzita je zcela specifická organizace, která by kromě vzdělávání měla studenty inspirovat a umožňovat vznik nových myšlenek. Olomouc je studentské město a UP není jen kampus a přednášky. Univerzita Palackého jsou též studentské organizace, které umožňují setkávání studentů z nejrůznějších oborů. Je to bohatý kulturní život, volnočasové sportovní aktivity a soutěže, kavárny, noční život atd. Jen pokud student dostane možnost objevit všechny výše zmíněné aspekty, které UP nabízí, může se svou novou domovskou univerzitou plně identifikovat a ze svého pobytu získat maximum.

3.3.4. Strategická úroveň

Firma klade důraz na dlouhodobé strategické cíle, soustředí se na trh. V tomto případě jsou zaměstnanci klíčovým elementem v současné pozici firmy na trhu a jejím dlouhodobém strategickém plánování. Již se nepočítá s tím, že zásoba nových pracovníků je nekonečná a že lidé, kteří zajistí firmě růst, se vždy najdou. Firma investuje do zaměstnanců a snaží se nejen o jejich udržení, ale také rozvoj. Zaměstnanci se stávají zákazníky, jejichž potřeby je třeba uspokojit. Je třeba delšího období orientace za využití speciálních tréninků, vzdělávacích programů a následně programů zaměřených na profesionální rozvoj. Organizační snahy musí pokračovat kontinuálně, nejen během prvních týdnů po nástupu nového zaměstnance. Odměnou za strategický přístup je loajální zaměstnanec hájící zájmy organizace, který je hrdý na svou práci a ochotný pracovat na inovacích, které posílí pozici firmy na trhu.

Čas zahraničních studentů na UP je jasně omezen. Většina přijíždí na jeden semestr, případně rok (nyní nebereme v potaz studenty víceletých programů LF UP). Strategickým cílem univerzity tedy nemůže být snaha si tyto studenty udržet fyzicky. Strategickým cílem by však mělo být zanechání co nejlepšího dojmu. Častokrát se stává, že pozitivní zkušenost jednoho výměnného studenta vede k dalším výměnným pobytům studentů z jeho domovské univerzity. Cílem UP je navýšit počet mobilit a stát se opravdu mezinárodní univerzitou.⁶⁴ Jak se podaří tento cíl naplnit, bude z části záviset i na zkušenostech a dojmech, které si odvázejí stávající zahraniční studenti. Je logické, že pokud přijedou na semestr a stráví polovinu času tápáním, zcela jistě si neodvezou z Olomouce ten nejlepší dojem. Pokud naopak orientace a adaptace proběhne rychle a hladce, student získá k univerzitě pozitivní vztah a stane se jakýmsi ambasadorem ve své vlastní zemi po návratu.

V ideálním případě mohou zahraniční studenti zvolit UP jako budoucí destinaci pro pokračování ve studiu na magisterské či doktorské úrovni.

⁶⁴ MILLER, J. Teze kandidáta na funkci rektora Univerzity Palackého v Olomouci. *Univerzita Palackého v Olomouci* [online]. 2013 [cit. 2013-12-29]. Dostupné z: <http://www.upol.cz/univerzitetni-organy/akademicky-senat/volby-rektora-up/jaroslav-miller/#c30462>

3.4. Orientační balíček a jeho význam

Orientace a adaptace je proces skládající se z mnoha elementů. Zásadní roli sehrává orientační balíček, který by měl zaměstnanec obdržet při nástupu (v ideálním případě již před nástupem) na novou pozici. Orientační balíček⁶⁵ se postupně stává standardem v mnoha moderních firmách. Je to nástroj, který mimořádným způsobem usnadňuje proces orientace nového zaměstnance. Může mít nejrůznější podoby, ale v podstatě je to vždy soubor písemných materiálů, které pracovník obdrží před nástupem do zaměstnání. Tento soubor by měl poskytnout veškeré informace, které by zaměstnanec mohl na začátku potřebovat a co nejvíce usnadnit jeho první dny a týdny v nové organizaci. Současně je praktické, že ho zaměstnanec může mít neustále u sebe a vrátit se k jednotlivým částem, pokud si nebude jist, co dál dělat, případně na koho se obrátit. Balíček by se měl týkat tří oblastí – orientace celopodnikové, útvarové a orientace na pracovním místě.

V případě orientace a adaptace zahraničního studenta jsou oblasti orientace odlišné – orientace v nové zemi a jejích podmínkách a zvyklostech, orientace v novém univerzitním městě a orientace na samotné univerzitě.

Je v zájmu univerzity, aby tento proces co nejvíce zkrátila, dobře orientovaný a adaptovaný zahraniční student se nejen zapojí do rozmanitých činností univerzity, ale také k těmto aktivitám přispěje. Účast zahraničních studentů ve výuce je bezpochyby výrazným obohacujícím prvkem a to jak pro ostatní studenty, tak pro vyučující. Cizinci často přinášejí nové úhly pohledu, nové názory a v neposlední řadě např. nové výzkumné metody či postupy. Stejně důležitá je možnost zlepšovat jazykové kompetence českých studentů při kontaktu se zahraničními studenty. Pokud zahraniční student zvládne proces orientace a adaptace, s velkou pravděpodobností naváže přátelské vztahy s českými studenty, což dává prostor pro kulturní a jazykovou výměnu.

Právě dobře připravený orientační balíček by měl výrazně usnadnit orientační proces zahraničních studentů. Níže nabízím porovnání ideálního orientačního balíčku pro nové zaměstnance a současně nastiňuji zamýšlený obsah orientačního balíčku pro zahraniční studenty.

⁶⁵ KUBÁTOVÁ, J. *Management lidských zdrojů*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, ISBN 978-80-244-3397-4., s. 73

Tab. 2 Paralela mezi orientačním balíčkem ve firmě a na Univerzitě Palackého

Ideální obsah OB v organizaci	Nástin obsahu OB pro zahraniční studenty UP
Organizační schéma podniku	Organizační schéma zahraničních oddělení a popis agend
Plán podniku (mapa)	Mapa univerzitního kampusu a přilehlého okolí
Mise, vize, strategie podniku	Stručný úvod do historie a současnosti UP, charakteristiky fakult
Strategie a principy ŘLZ	
Kopie kolektivní smlouvy	
Seznam zaměstnaneckých výhod	Sportovní vyžití, náboženské organizace, studentské organizace, kulturní program atd.
Kopie formulářů hodnocení pracovníků, termíny hodnocení	Pokyny týkající se administrativních náležitostí pobytu
Kopie užívaných formulářů	Odkazy na potřebné formuláře
Přehled možností vzdělávání v podniku	Návod k nalezení a výběru předmětů, jazyková centra, kulturní aktivity UP (AFO, PAF, Japonské jaro apod.)
Odkazy na zdroje informací	U každé kapitoly odkazy na doplňující zdroje
Přehled podnikových informací	
Kontakty na klíčové zaměstnance	Kontakty na klíčové pracovníky UP – tzn. zahraniční oddělení, studijní oddělení, studijní koordinátory, koleje, podpůrná centra, atd.
Umístění pracoven, úřední doba	Umístění počítačových učeben, menz, kolejí, jazykových center atd.
Pokyny pro jednání v případě nehod a živelných událostí, telefonní čísla	Pokyny pro jednání v případě nehod a živelných událostí, telefonní čísla
Popis pracovního místa a související informace	Povinnosti zahraničního studenta
Vysvětlení práce, očekávané výsledky, vztah k ostatním pracovním místům, normy výkonu, požadovaná dokumentace	Popis studijních zvyklostí na UP
Pracovní doba	Harmonogram akademického roku
Možnosti stravování	Menzy, restaurace, kavárny, kluby
Návody k práci se zařízením	Návod na práci se systémem STAG, připojení k internetu, fungování knihoven
Atd. dle konkrétní potřeby	

4. Obecná úskalí orientace a adaptace zahraničních studentů

V předchozí kapitole byl kladen důraz na všeobecnou orientaci a adaptaci nových zaměstnanců v organizaci. V souladu s nastavenou paralelou mezi firemní a akademickou sférou budou v této kapitole osvětlena specifická úskalí orientace a adaptace zahraničních studentů v novém akademickém, potažmo kulturním prostředí. Díky tomu bude možné získat celkový pohled na problematiku orientace a adaptace zahraničních studentů, který se následně promítne do nového průvodce.

4.1. Nároky na studenty

Časosběrný dokument České televize *Cesta do eurostudentovy duše*⁶⁶ se zaměřuje na účastníky programu ERASMUS. Na jejich osudech můžeme sledovat celý proces orientace a adaptace zahraničních studentů se všemi pozitivními i negativními aspekty. Zahraniční studenti opouštějí své známé prostředí. Zanechávají své blízké tisíce kilometrů daleko, musejí zajistit všechny potřebné administrativní náležitosti, zorientovat se v nové zemi, novém městě a na nové univerzitě. Stejně tak si musejí zvyknout na nový organizační systém, na jiný průběh výuky a hodnocení. Nemalé potíže též způsobuje cizí jazyk. Současně si musejí zajistit bydlení, být schopni obstarat veškeré náležitosti týkající se každodenního života (kontakt s úřady, bankami, případně zdravotnickými zařízeními). Především se ale musejí vyrovnat s tím, že se ocitli ve zcela odlišném kulturním prostředí, kde jsou v každodenní interakci s místními obyvateli a ostatními zahraničními studenty z celého světa.

4.2. Změna kulturního a společenského rámce

Je běžné, že lidé nevnímají existenci své vlastní kultury až do doby než se setkají s jinou a musejí se vypořádat s rozdílnostmi⁶⁷. Jak postupně roste jejich znalost nové kultury, současně se učí mnohem více i o své kultuře vlastní. Jedinec při kontaktu s novou kulturou může zažívat vnitřní konflikty, odpor a frustraci. Akulturační stres⁶⁸, který se

⁶⁶ ŠKOPKOVÁ, J. *Cesta do eurostudentovy duše*. Česká televize [online]. 2013 [cit. 2013-12-03]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10696098940-cesta-do-eurostudentovy-duse/21356226447/>

⁶⁷ CHANG, Wei-Wen. The negative can be positive for cultural competence: Foreign Students cope with unfamiliar culture. *Human Resource Development International*. 2007, vol. 10, issue 2, s. 225-231. Dostupné z: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13678860701347206>

⁶⁸ YAKUNINA, Elena S., Ingrid K. WEIGOLD, Arne WEIGOLD, Sanja HERCEGOVAC a Noha ELSAYED. International Students' Personal and Multicultural Strengths: Reducing Acculturative Stress and

definuje jako dezorientace často doprovázející přesuny mezi odlišnými kulturními prostředními, může též vyvolat pocity osamělosti, smutku, strachu, stesku po domově, zmatení kulturní identity nebo společenské izolace.

Stresory mohou způsobit jak psychologické, tak fyziologické reakce. Dle Chieh - Wen mezi hlavní stresory⁶⁹ řadíme: změnu v sociálním a ekonomickém statusu, izolaci, odcizení a diskriminace, kognitivní únavu, krizi společenských rolí a osobní šok.

Změna v sociálním a ekonomickém statusu znamená změnu životního standardu, na který byli studenti zvyklí ve své rodné zemi. S ním souvisí změna sociálního statusu. Tato změna může vyvolat hluboký pocit ztráty a smutku. Někteří studenti zažívají pocity diskriminace a odcizení pramenící z politických, náboženských či společenských konfliktů, které vyvstávají v novém prostředí. Výrazný vliv na diskriminaci mají též jazykové schopnosti zahraničního studenta. Pokud jazyk ještě dokonale neovládá, může se ocitnout ve společenské izolaci.

Kognitivní únava nastává v důsledku informačního přetížení. Nová kultura vyžaduje vědomou snahu pochopit skutečnosti, které ve vlastní kultuře zpracováváme podvědomě. Studenti se musí snažit pochopit a interpretovat nové jazykové, neverbální, behaviorální, kontextové a společenské významy v komunikaci. Přejít od běžně automatického, podvědomého a nenáročného fungování v rámci vlastní kultury k vědomému úsilí a pozornosti nutné k porozumění všem novým informacím, je velmi vyčerpávající a způsobuje mentální a emocionální napětí, bolesti hlavy a touhu izolovat se od společenského kontaktu.

Jedincova identita je z části udržována společenskými rolemi, které tvoří strukturu společenských interakcí. V novém kulturním prostředí jsou předchozí role z velké části vymazány a nahrazeny neznámými rolemi s neznámými očekáváními. Ztrátou známých společenských vazeb náhle nastává nejasnost ve společenské pozici, kdy jsou nové role nekonzistentní s předchozím autokonceptem, studenti tak zažívají krizi společenských rolí.

Promoting Adjustment. *Journal of Counseling*. 2013, vol. 91, issue 2, s. 216-223. DOI: 10.1002/j.1556-6676.2013.00088.x. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1002/j.1556-6676.2013.00088.x>

⁶⁹ CHIEH-WEN, L. Cultural Shock is not a Shark: Foreign Students cope with unfamiliar culture. *Conference Papers - American Sociological Association*, s. 1-20. [online]. Philadelphia, 2005 [cit. 2013-12-11].

Osobní šok plyne z mnoha změn v osobním životě. Především ze ztráty kontaktu s nejbližšími a nemožnosti získat jejich přímou podporu. Může být umocněn výskytem jevů v nové kultuře, které odporují jejich osobnímu a kulturnímu přesvědčení o tom, co je normální a přípustné. Nastávají konflikty odlišných hodnot, zvyklostí a přesvědčení. Mnohostrannou zkušenost plynoucí z různých stresorů, které vystávají při kontaktu s odlišnou kulturou, nazýváme kulturním šokem⁷⁰. Reakce během kulturního šoku mohou provokovat psychologické krize, kdy reakce na kulturní odlišnosti brání podávání výkonu.

4.2.1. Kulturní šok

Kulturní šok má dle Kalervo Oberg⁷¹ čtyři fáze⁷¹, jejichž popis dále rozvíjí Chieh-Wen⁷². Během prvních pár týdnů nastává fascinace novým prostředím tzv. období líbánek. Rozdílnosti jsou vzrušující a zajímavé. Očekávání jsou pozitivní a nová kultura je idealizována. Dle okolností tato fáze trvá několik týdnů až měsíců. Končí, jakmile se jedinec musí zapojit do reálného každodenního života.

Následuje krize charakterizovaná odmítavým a agresivním přístupem k hostitelské kultuře. Většinou se objeví během několika úvodních týdnů. Kulturní rozdílnosti začínají být nepříjemné a popouzející. Roste zklamání, frustrace, netrpělivost a napětí. Člověk nachází bezpočet důvodů, proč kritizovat novou kulturu. Objevují se pocity, zmatení, zoufalství, deprese, izolace, vzteku, paranoi a nepřátelství. Odmítání logicky plyne z potíží, se kterými se jedinec musí vyrovnávat v průběhu přivykání na novou kulturu. Náhle jsou všechny aspekty života problematické. Místo toho, aby jedinec zhodnotil aktuální podmínky a historické souvislosti, ze kterých vychází současný stav země, mluví o těžkostech, se kterými se musel vyrovnat, svaluje vinu na obyvatele. Útěcha se hledá u zástupců stejné kultury, společně kritizují novou zemi, její zvyklosti a obyvatele, často se uchylují ke stereotypům. Druhou fází lze přirovnat ke krizi při onemocnění. Pokud ji překonáte, zůstanete, pokud ne, odejdete.

⁷⁰ CHIEH-WEN, L. Cultural Shock is not a Shark: Foreign Students cope with unfamiliar culture. *Conference Papers - American Sociological Association*, s.1-20. [online]. Philadelphia, 2005 [cit. 2013-12-11].

⁷¹ OBERG, K. Cultural Shock: Adjustment to New Cultural Environments. *Practical Anthropology*. 1960, č. 7, s. 177-182.

⁷² CHIEH-WEN, L. Cultural Shock is not a Shark: Foreign Students cope with unfamiliar culture. *Conference Papers - American Sociological Association*, s.1-20. [online]. Philadelphia, 2005 [cit. 2013-12-11].

Jakmile se jedinci podaří získat základní znalost jazyka a pomalu se sám začíná orientovat, otevírá si cestu k přijetí nového kulturního prostředí. Stále se musí vyrovnávat s komplikacemi, ale již je bere jako nedílnou součást svého života. Často v této fázi zaujímá nadřazený postoj k místním obyvatelům. Přichází fáze částečného porozumění nové kultuře. Jedinec se učí, jak dosáhnout uspokojivé úrovně adaptace na novou kulturu.

Adaptace, neboli kompletní přivyknutí, nastává, když jedinec akceptuje pravidla nové kultury jako další způsob, jak žít. Pohybuje se v novém prostředí bez jakýchkoli pocitů úzkosti či napětí. Prostor se nezměnilo, změnil se jeho přístup k němu. Naučil se úspěšně řešit problémy, přijal novou kulturu s pozitivy i negativy a nastavil si životní cíle v novém prostředí. Po návratu do své země postrádá hostitelskou kulturu a způsob života. Dosažení této fáze vyžaduje konstruktivní přístup ke kulturnímu šoku s efektivními adaptačními prostředky.

Kulturní šok je umocněn úzkostí způsobenou ztrátou všech známých vodítek a symbolů při společenském styku⁷³. Tato vodítka mohou být slova, gesta, výrazy obličeje, zvyklosti nebo normy, které se postupně učíme od mala a jsou nedílnou součástí naší kultury stejně jako mateřský jazyk či přesvědčení, která vyznáváme. Jakmile jedinec vstoupí do nové kultury, všechny tyto orientační body zmizí.

Fáze kulturního šoku jsou současně sekvenční a cyklické⁷⁴. Posun z krize do období přizpůsobení se a adaptace se může opakovat, jak jedinec přichází k dalšímu stresovému faktoru způsobujícímu krizi, kdy je třeba znovu se přizpůsobit. Jedinec se může stát funkčně bikulturní, což znamená, že adaptace je permanentní.

Obergův model klade přílišný důraz na negativní dopady kulturního šoku a soustřeďuje se na krátkodobé projevy. Ke kulturnímu šoku přistupuje jako k nemoci s určitými symptomy a průběhem, kterou je možné překonat.⁷⁵ Je vnímán jako negativní a problematický jev, kterému je třeba se vyhnout nebo ho alespoň eliminovat. Růstový model chápe kulturní šok jako nedílnou součást procesu individuálního růstu, učení a

⁷³ OBERG, K. Cultural Shock: Adjustment to New Cultural Environments. *Practical Anthropology*. 1960, č. 7, s. 177-182.

⁷⁴ CHIEH-WEN, L. Cultural Shock is not a Shark: Foreign Students cope with unfamiliar culture. *Conference Papers - American Sociological Association*, s.1-20. [online]. Philadelphia, 2005 [cit. 2013-12-11].

⁷⁵ DONGFENG, L. Culture Shock and Its Implications for Cross-Cultural Training and Culture Teaching. *Cross-Cultural Communication*. 2012, roč. 8, č. 4, s. 70-74. DOI: 10.3968/j.ccc.1923670020120804.1433

mezikulturní adaptace. Z dlouhodobého hlediska kulturní šok a další interkulturní přizpůsobovací stresy mohou být pozitivní a kreativní síly, které stimulují a zlepšují jedinci interkulturní a komunikační schopnosti a pozitivně ovlivňují jeho adaptaci. Kulturní šok je úvodní fáze adaptace v odlišné kultuře. Neměl by být oddělován od procesu adaptace.

4.2.2. Postupné získávání mezikulturních kompetencí

Během mezikulturních setkání může dojít k situacím, kdy se kulturní hodnoty zástupců odlišných kultur dostávají do přímého konfliktu⁷⁶, negativní emoce, které tento střet vyvolává, nezmizí jen proto, že se budeme snažit uplatňovat přístup tolerance a respektu k ostatním kulturám. Komplexnost procesu získávání kulturní kompetence nemůže být zjednodušována neustálým připomínáním pozitivních aspektů, mělo by být dovoleno upřímně konfrontovat rozdílnosti mezi oběma kulturami. Tolerance nepřichází automaticky ani lehce. Uplatňování tolerance a přijetí mohou být novými způsoby chování, které budou vyžadovat cílené učení. Kulturní kompetence se lze naučit a nadále rozvíjet. Osobní emoční reakce během mezikulturních konfliktů mohou být buď katalyzátory či blokátory tohoto učícího se procesu.

4.2.3. Osobnostní vlastnosti

Určité osobnostní vlastnosti⁷⁷ mohou studentům pomoci zvládnout zátěžové období. Lépe se v novém prostředí přizpůsobují studenti s pozitivním přístupem k odlišným lidem a skutečnostem a schopností ocenit a přijmout kulturní odlišnosti. Je pro ně snadnější navazovat přátelské vztahy s lidmi z jiných kultur, např. vstupují do společenských klubů či studentských organizací. Díky tomu rozšiřují své kulturní znalosti a současně si budují sociální podpůrnou síť, která jim pomůže uspět ve škole i mimo ni. Stejně tak studenti, kteří mají silné odhodlání k osobnostnímu růstu, vykazují lepší přizpůsobení se bez ohledu na to, s jak obtížnými výzvami se musejí během

⁷⁶ CHANG, Wei-Wen. The negative can be positive for cultural competence: Foreign Students cope with unfamiliar culture. *Human Resource Development International*. 2007, vol. 10, issue 2, s. 225-231. Dostupné z: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13678860701347206>

⁷⁷ YAKUNINA, Elena S., Ingrid K. WEIGOLD, Arne WEIGOLD, Sanja HERCEGOVAC a Noha ELSAYED. International Students' Personal and Multicultural Strengths: Reducing Acculturative Stress and Promoting Adjustment. *Journal of Counseling*. 2013, vol. 91, issue 2, s. 216-223. DOI: 10.1002/j.1556-6676.2013.00088.x. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1002/j.1556-6676.2013.00088.x>

pobytu vyrovnat. Vytrvalost, jako schopnost jedince mít úspěch a pokračovat v činnosti i za obtížných a stresových okolností, je též vlastností studentů, kteří zvládají proces orientace a adaptace nejlépe. Tito studenti věří sami sobě, udržují si optimistický přístup a jsou odhodlaní překonat zátěžová období. Snaha o osobnostní růst, vytrvalost a všeobecně pozitivní přístup k odlišnostem tedy významně snižují akulturační stres během procesu orientace a adaptace.

4.3. Podpůrná funkce sociálních vazeb

Významnou roli v orientačním a adaptačním procesu hrají sociální vazby zahraničních studentů a to jak s prostředím, které opustili, tak v novém místě pobytu. Různé typy mezinárodních podpůrných vztahů hrají zásadní roli v tom, jak se jedinec v novém prostředí přizpůsobí.⁷⁸ I když je kontakt s domovem omezen, jeho udržení je důležité především v začátcích pobytu. Kontakt je nejčastěji udržován prostřednictvím telefonu nebo internetu (e-mail, sociální sítě, Skype).

4.3.1. Přátelství mezinárodních studentů

Přátelství hraje významnou roli v celkové zahraniční zkušenosti studentů, kteří se účastní mobility a má zásadní vliv na proces akulturace, pocit uspokojení a úspěchu studentů. Zahraniční studenti rozvíjí přátelství s jednotlivci z jejich vlastní země, ostatních zemí a hostitelské země.

4.3.2. Přátelství mezi studenty ze stejné, případně kulturně blízké země

Ačkoli studenti, kteří navázali větší počet přátelství s lidmi z hostitelské země, vykazují větší naplnění, spokojenost, lepší akademické výsledky a menší stesk po domově, existuje podstatná část studentů, kteří se v zahraničí primárně sdružují s ostatními studenty ze své země.⁷⁹ Vzájemně se podporují a pomáhají si pochopit novou kulturu. Pobyt s těmito přáteli pomáhá tlumit akulturační stres, poskytuje pocit sdílené kulturní identity a emocionální podporu.

⁷⁸ CHIEH-WEN, L. Cultural Shock is not a Shark: Foreign Students cope with unfamiliar culture. *Conference Papers - American Sociological Association*, s.1-20. [online]. Philadelphia, 2005 [cit. 2013-12-11].

⁷⁹ HENDRICKSNO, B., ROSEN, D., AUNE, R.K. An analysis of friendship networks, social connectedness, homesickness, and satisfaction levels of international students. *International Journal of Intercultural Relations* [online]. 2011, roč. 35, č. 3, s. 281-295 [cit. 2013-12-13]. Dostupné z: <http://www.journals.elsevier.com/international-journal-of-intercultural-relations>

Osobně jsem se s vytvářením takovýchto skupin setkala poměrně často. Při studijním pobytu ERASMUS ve Francii bylo toto chování typické pro španělské a italské studenty. Při pobytu v Granadě zase stejnou strategii zvolili např. Francouzi a Mexičané. Studenti se sdružováním s ostatními ze své země původu, případně zemí kulturně blízkých, snaží vytvořit jakousi iluzi domova.⁸⁰ Tato podpora může být velmi užitečná na počátku pobytu, ale současně hrozí, že se studenti uzavrou pouze v této skupině a výrazně si ztíží adaptaci v novém prostředí, rozvoj jazykových kompetencí v jazyce hostitelské země a vznik sociálních vazeb s místními obyvateli.

4.3.3. Mezinárodní přátelství

Mezinárodní přátelství mezi zahraničními studenty převažují.⁸¹ Pocit cizince v novém prostředí usnadňuje jejich vznik. Někteří studenti si též nejsou jisti svými jazykovými schopnostmi a stydí se za svůj přízvuk a jazykové nedokonalosti, proto je pro ně jednodušší mluvit s dalšími zahraničními studenty, kteří jsou na stejné úrovni. Mezi výhody mezinárodních přátelství patří zisk přátel z celého světa, možnost naučit se mnoho nejen o kultuře hostitelské země, ale také o dalších kulturách.

Většina přátelství mezinárodních studentů je se studenty z jejich vlastní země či s ostatními mezinárodními studenty. Mezinárodní skupiny studentů jsou často uzavřené a velmi soudržné. Během studia v cizí zemi tak zahraniční studenti získají přátele doslova z celého světa, ale poměrně často se stává, že nepoznají téměř nikoho z hostitelské země. Mohou si tak v hostitelské zemi připadat izolovaní a postrádat skutečný pocit začlenění.⁸²

⁸⁰ BROWN, L. An ethnographic study of the friendship patterns of international students in England : An attempt to recreate home through conational interaction. *International Journal of Educational Research* [online]. 2009, roč. 48, č. 3 s. 184-193 [cit. 2013-12-18]. Dostupné z: www.elsevier.com/locate/ijedures

⁸¹ HENDRICKSNO, B., ROSEN, D., AUNE, R.K. An analysis of friendship networks, social connectedness, homesickness, and satisfaction levels of international students. *International Journal of Intercultural Relations* [online]. 2011, roč. 35, č. 3, s. 281-295 [cit. 2013-12-13]. Dostupné z: <http://www.journals.elsevier.com/international-journal-of-intercultural-relations>

⁸² SHERRY, M., THOMAS, P., CHUI, W. H. International students: a vulnerable student population. *Higher Education* [online]. 2010, vol. 60, issue 1, s. 33-46 [cit. 2013-12-18]. DOI: 10.1007/s10734-009-9284-z. Dostupné z: <http://link.springer.com/10.1007/s10734-009-9284-z>

4.3.4. Přátelství s místními studenty

Zahraniční studenti by preferovali více přátelství se studenty z hostitelské země, bývají však zklamaní, protože toto očekávání se velmi často nenaplní.⁸³ Chybějící přátelské vztahy s místními studenty výrazně brzdí adaptační procesy. Přátelství pomáhají získat náhled na způsoby myšlení a chování místních obyvatel. Zahraniční studenti díky přátelství s místními začínají rozumět, proč se lidé v hostitelské zemi chovají a komunikují určitými způsoby. Dříve nepochopitelné chování získává kontext a jeho interpretace je jednodušší. Rozvinout tento druh přátelství je ovšem obtížnější. Mnoho mezinárodních studentů špatně ovládá jazyk hostitelské země, což ztěžuje interakci. Místní obyvatelé mohou mít vůči cizincům předsudky, či je dokonce diskriminovat. Dále studenti vstupují do prostředí, kde místní již vytvořili přátelství a sociální vazby s ostatními, proto jsou vzniku nových vazeb méně nakloněni. Počet, rozmanitost a hloubka sociálních interakcí s místními obyvateli patří mezi nejdůležitější složky adaptace zahraničních studentů.

4.4. Implikace pro zvládnutí orientace a adaptace v novém prostředí

Úspěšnost zvládnutí procesu orientace a adaptace se odvíjí od množství zdrojů, které studenti mají k dispozici při přechodu do nového prostředí.⁸⁴ Jakmile mají zajištěny základní potřeby – např. bydlení, stravování, bezpečnost, atd., mohou se plně soustředit na přivykání si na nové prostředí. Studenti potřebují praktické informace, pomoc a zdroje zahrnující finančně dostupné ubytování, dopravu, jazykové kurzy, pomoc s vízy a akademické poradenství.⁸⁵ Proto by měl průvodce obsahovat stručné a jasné pokyny, jak tyto potřeby uspokojit.

⁸³ HENDRICKSNO, B., ROSEN, D., AUNE, R.K. An analysis of friendship networks, social connectedness, homesickness, and satisfaction levels of international students. *International Journal of Intercultural Relations* [online]. 2011, roč. 35, č. 3, s. 281-295 [cit. 2013-12-13]. Dostupné z: <http://www.journals.elsevier.com/international-journal-of-intercultural-relations>

⁸⁴ CHIEH-WEN, L. Cultural Shock is not a Shark: Foreign Students cope with unfamiliar culture. *Conference Papers - American Sociological Association*, s.1-20. [online]. Philadelphia, 2005 [cit. 2013-12-11]

⁸⁵ YAKUNINA, Elena S., Ingrid K. WEIGOLD, Arne WEIGOLD, Sanja HERCEGOVAC a Noha ELSAYED. International Students' Personal and Multicultural Strengths: Reducing Acculturative Stress and Promoting Adjustment. *Journal of Counseling*. 2013, vol. 91, issue 2, s. 216-223. DOI: 10.1002/j.1556-6676.2013.00088.x. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1002/j.1556-6676.2013.00088.x>

Uvědomění si vztahu osobnostních charakteristik⁸⁶, a jejich vlivu na snížení akulturačního stresu, může být využito při pomoci studentům během procesu orientace a adaptace. Studentům by mělo být ukázáno, že stresové situace plynoucí z odlišného kulturního prostředí mají brát jako příležitosti k osobnostnímu růstu, a ne jako hrozby. Mělo by jim být vysvětleno, že studium v zahraničí je jedinečná možnost, jak zlepšit jazykové kompetence, rozvinout kulturní povědomí a citlivost, příležitost získat profesionální schopnosti, které jsou v globální ekonomice nezbytné. Univerzita by měla provádět opatření uvnitř akademické obce i navenek tak, aby pomohla snížit akulturační stres svých zahraničních studentů. Napomoci mohou např. hostitelské rodiny pro zahraniční studenty, mezinárodní mentoři či „buddies“, konverzační partneři s odlišným kulturním zázemím či podpůrné skupiny.

Ubytovací autority by se měli snažit ubytovat zahraniční studenty s místními studenty, aby zvýšili možnosti k vzájemné interakci a vzniku přátelství.⁸⁷ Kulturní kontakt je pro jednotlivce způsobem, jak si vytvořit názory založené na informacích, a ne na stereotypch. Mezikulturní přátelství pomáhají překonat nejistotu v každodenním kontaktu s lidmi v hostitelské zemi, odstraňuje stereotypy a umožňuje kulturní porozumění.

Aktivní strategie pro vypořádání se s akulturačním stresem⁸⁸ jsou též známy. Patří mezi ně např. praktikování cizího jazyka s rodilými mluvčími, zmiňovaný rozvoj přátelských vztahů s místními studenty a dalšími zahraničními studenty, zapojení se do aktivit nejrůznějších studentských klubů a organizací, oslovování profesorů s dotazy, schopnost požádat o pomoc, pokud je situace neúnosná, využívání podpůrných programů a služeb, které nabízí univerzita.

Znalosti kulturních specifik⁸⁹ jsou důležité a informace o nich by měly být poskytnuty v takové šíři a hloubce, jak je jen možné. Kultura ovlivňuje i používání cizího jazyka. Jen

⁸⁶ Tamtéž.

⁸⁷ HENDRICKSNO, B., ROSEN, D., AUNE, R.K. An analysis of friendship networks, social connectedness, homesickness, and satisfaction levels of international students. *International Journal of Intercultural Relations* [online]. 2011, roč. 35, č. 3, s. 281-295 [cit. 2013-12-13]. Dostupné z: <http://www.journals.elsevier.com/international-journal-of-intercultural-relations>

⁸⁸ YAKUNINA, Elena S., Ingrid K. WEIGOLD, Arne WEIGOLD, Sanja HERCEGOVAC a Noha ELSAYED. International Students' Personal and Multicultural Strengths: Reducing Acculturative Stress and Promoting Adjustment. *Journal of Counseling*. 2013, vol. 91, issue 2, s. 216-223. DOI: 10.1002/j.1556-6676.2013.00088.x. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1002/j.1556-6676.2013.00088.x>

⁸⁹ DONGFENG, L. Culture Shock and Its Implications for Cross-Cultural Training and Culture Teaching. *Cross-Cultural Communication*. 2012, roč. 8, č. 4, s. 70-74. DOI: 10.3968/j.ccc.1923670020120804.1433

pokud cizinec plně pochopí kulturu, může jazyk správně používat. Pro překonání kulturního šoku je tedy nejlepší získat povědomí o nové kultuře a o tom, jak ovlivňuje individuální chování, ideálně s pomocí obyvatel hostitelské země. Znalost jazyka hostitelské země tento kontakt výrazným způsobem ulehčuje.⁹⁰

Proto by zahraniční studenti na UP měli v orientačním balíčku získat základní informace o české kultuře. Dále informace o tom, kde je kromě výuky možné setkat se s českými studenty (sportovní kluby, studentské organizace, kulturní události atd.) a také, kde a za jakých podmínek se mohou naučit česky.

Výše zmíněné strategie se zdají být samozřejmé, ale mnohokrát jsem se na UP přesvědčila o tom, že zahraniční studenti je za samozřejmé nepokládají. Častokrát nevědí o existenci asistenčních poraden, netuší, že existují studentské organizace, do kterých by se mohli zapojit, netroufnou si oslovit profesory a spolužáky s prosbou o pomoc a zcela zbytečně si studijní pobyt ztěžují. Věřím, že i pouhá výzva k těmto činnostem a informace o tom, jak se do nich zapojit v rámci informačního materiálu, může být pro některé studenty tím nutným impulsem, který jim pomůže udělat první krok.

Důkladná příprava před odjezdem⁹¹ usnadňuje proces orientace a adaptace. Stejně jako organizace poskytují orientační balíčky před nástupem nového zaměstnance, zahraniční studenti se mohou připravovat s pomocí nového orientačního balíčku, který jim bude zaslán před příjezdem na UP.

⁹⁰ OBERG, K. Cultural Shock: Adjustment to New Cultural Environments. *Practical Anthropology*. 1960, č. 7, s. 177-182.

⁹¹ CHIEH-WEN, L. Cultural Shock is not a Shark: Foreign Students cope with unfamiliar culture. *Conference Papers - American Sociological Association*, s.1-20. [online]. Philadelphia, 2005 [cit. 2013-12-11]

PRAKTICKÁ ČÁST

5. Orientace a adaptace zahraničních studentů na UP v porovnání se zahraničním

V této kapitole budou krátce popsány a porovnány orientační a adaptační procesy na UP a dvou zahraničních univerzitách. V závěru budou podrobně porovnány informační materiály těchto tří univerzit a současně uvedeny návrhy pro nový informační materiál UP.

5.1. Orientace a adaptace zahraničních studentů na UP v porovnání s vybranými partnerskými univerzitami

Zvolené partnerské univerzity mají s orientací a adaptací zahraničních studentů dlouhodobou zkušenost a patří v této oblasti mezi nejlepší v Evropě. Nejprve se zaměřím na Universidad de Granada, s jejímž orientačním a adaptačním programem a informačními materiály mám osobní zkušenost. Druhý zdroj doporučilo zahraniční oddělení FF UP. Jedná se o informační materiály, které svým studentům poskytuje partnerská University of Groningen v Holandsku.

5.1.1. Orientace a adaptace zahraničních studentů na Universidad de Granada

Universidad de Granada má dlouhodobou tradici mezinárodní spolupráce a patří v této oblasti mezi nejlepší v Evropě. Účastní se velkého množství programů nejen v rámci Evropy, ale také celosvětově. V programu ERASMUS univerzita nejvíce studentů vysílá (více než 2100) i přijímá (více než 2150).⁹²

Na univerzitě funguje propracovaný orientační a adaptační program. Univerzita na webových stránkách⁹³ poskytuje informace o všech aspektech života v Granadě – počínaje studijními záležitostmi, konče kulturními a turistickými informacemi. Praktický průvodce je ke stažení v PDF podobě. Kromě úvodního informačního setkání na začátku semestru univerzita zajišťuje celoroční mentorský program, díky kterému

⁹² Relaciones internacionales. *Universidad de Granada* [online]. 2013 [cit. 2013-12-08]. Dostupné z: http://www.ugr.es/pages/relaciones_internacionales

⁹³ Estudiantes Internacionales. *Universidad de Granada* [online]. 2013 [cit. 2013-12-08]. Dostupné z: http://www.ugr.es/pages/perfiles/estudiantes_internacionales#_doku_informacion_para_estudiantes_provenientes_de_fuera_de_espana

zahraniční studenti získávají doprovod studenta z fakulty, na které studují a po celý rok se na něho mohou v případě jakýchkoli dotazů či problémů obrátit. Zahraniční studenti jsou vybízeni k zapojení se do činností nejrůznějších studentských spolků a organizací, o jejichž činnostech mohou získat detailní informace z webových stránek centrálního zahraničního oddělení, případně fakultních zahraničních oddělení. Plně funguje pobočka ERASMUS Student Network, která po celý rok vytváří pro studenty kulturní program a především zajišťuje výlety po celém Španělsku. Blízký kontakt s komunitou zahraničních studentů univerzita udržuje též prostřednictvím oficiální facebookové stránky, kde zveřejňuje praktické informace týkající se studia, pozvánky na nejrůznější události, které se v kampusu či městě pořádají a současně sdílí nepřehledné množství informací týkajících se možností studia v zahraničí, grantových programů či turistických a kulturních zajímavostí. Po ukončení pobytu obdrží každý student obsáhlý dotazník, ve kterém se zjišťuje úroveň spokojenosti s poskytnutými informacemi a podpůrnými programy.

5.1.2. Orientace a adaptace zahraničních studentů na University of Groningen

University of Groningen klade velký důraz na internacionalizaci. Nabízí 20 bakalářských a více než 80 magisterských a doktorských studijních programů v angličtině. Aktuálně na univerzitě studuje 4000 zahraničních studentů, kteří zastupují 120 národností. Univerzita je zapojena do mnoha mezinárodních aktivit v programech po celém světě.⁹⁴

Na webových stránkách poskytuje detailní a praktické informace týkající se všeho, co by zahraniční studenti mohli potřebovat, včetně průvodce ke stažení v PDF⁹⁵ podobě. Pro studenty kromě zahraničních kanceláří existují kontaktní asistenční kanceláře, které se zaměřují např. na asistenci při vízovém procesu nebo při nalezení ubytování. Stejně jako v případě Universidad de Granada i v Groningenu jsou poskytovány informace, které umožňují studentům orientaci a adaptaci na všech úrovních. Informace se týkají nejen studijní agendy, ale též života v Holandsku, holandské kultury a historie, kulturního života ve městě a množství studentských aktivit, do kterých se

⁹⁴ Internationalization. *University of Groningen* [online]. 2013 [cit. 2013-12-08]. Dostupné z: <http://www.rug.nl/about-us/internationalization/>

⁹⁵ For international students. *University of Groningen* [online]. 2013 [cit. 2013-12-08]. Dostupné z: <http://www.rug.nl/education/international-students/>

mohou zahraniční studenti zapojit. Univerzita také komunikuje se svými zahraničními studenty prostřednictvím facebookových profilů.

5.1.3. Stručný popis orientace a adaptace zahraničních studentů na UP

Orientační a adaptační procesy na UP se neustále rozvíjejí. V současné době UP zajišťuje základní informace nutné pro orientaci a adaptaci před příjezdem a na začátku pobytu. Za orientaci zahraničních studentů na UP odpovídá oddělení zahraničních vztahů. Každoročně v týdnu před oficiálním začátkem semestru společně se studentskou organizací ESN UP Olomouc⁹⁶ připravují Orientační týden. Pro studenty je připraven program, v němž se dozvědí praktické informace týkající se jejich pobytu a studia. Část programu je věnována i základní orientaci v historii a kultuře České republiky. Zájemci se mohou již během prvního týdne účastnit intenzivního kurzu češtiny, na tento kurz mohou studenti navázat dlouhodobým kurzem češtiny pro cizince, který se vyučuje po celý akademický rok.

O další program zahraničních studentů se stará ESN UP Olomouc. Též umožňuje přijíždějícím studentům získat tzv. „buddyho“. Jedná se o studenty UP, kteří jsou ochotni se na začátku semestru ujmout přijíždějícího zahraničního studenta a pomoci při vyřizování úvodních praktických záležitostí, tzn. ubytování na kolejích, prohlídka kampusu, asistence při registraci na předměty atd. Tito „buddies“ mohou vypomáhat jen na začátku pobytu, ale často zůstávají se studenty v kontaktu během celého studijního pobytu. Systém přispívá k rychlejšímu začlenění zahraničních studentů do českého prostředí a je prospěšný pro obě strany. Studenti UP spolu se studenty programu ERASMUS tvoří mezinárodní kolektiv, ve kterém si procvičují cizí jazyky, poznávají různé zvyky a kultury, navazují přátelství. Během celého akademického roku pak ESN UP Olomouc pořádá výlety do českých i zahraničních měst a kulturní a sportovní aktivity všeho druhu.

Tyto aktivity jsou jistě prospěšné a pro orientaci a adaptaci studentů přínosné, ale bohužel se zaměřují především na studenty programu ERASMUS a „buddies“ nejsou k dispozici všem studentům.

⁹⁶ Pobočka mezinárodní neziskové studentské organizace Erasmus Student Network International, jejímž posláním je reprezentace mezinárodních studentů a poskytování příležitostí pro mezikulturní porozumění a osobnostní rozvoj. ESN UP Olomouc poskytuje asistenci mezinárodním studentům na UP. Více na: <http://www.esnup.upol.cz/content/about-esn>

Neexistuje žádný centrálně řízený program, který by se systematicky zaměřoval na orientaci a adaptaci zahraničních studentů. Aktivity jsou roztržštěné, o zahraniční studenty se v některých případech kromě dobrovolníků ESN UP starají též studenti kateder, na které cizinci přijíždějí. Každá katedra má k zahraničním studentům odlišný přístup a jiné zvyklosti. Závažnější problémy řeší referentky zahraničních oddělení v konzultačních hodinách, případně okamžitě. Samy referentky přiznávají, že kvůli pracovnímu vytížení spojenému s vyřizováním rozsáhlé agendy zahraničního oddělení není v jejich silách vyhovět všem dotazům a podrobně dohlížet na orientaci a adaptaci přijíždějících studentů.

Základní informace jsou k dispozici na anglické verzi webových stránek. Stránky poskytují relativně mnoho praktických informací, ale tyto informace jsou v některých případech zastaralé a nadto umístěny nelogicky, což ztěžuje dohledání. Aktuální celouniverzitní průvodce⁹⁷, který je určen primárně ERASMUS studentům, je převážně kompilace textů z webových stránek a nepřináší žádné nové informace. Studenti, kteří přijíždějí v rámci jiných programů, nebo se nemohou účastnit úvodního orientačního týdne, jsou tak odkázáni pouze na webové stránky, případně improvizované orientační materiály jednotlivých kateder či fakultních zahraničních oddělení.

⁹⁷ Erasmus & exchange. *Palacký University Olomouc* [online]. [cit. 2013-12-08]. Dostupné z: <http://www.upol.cz/en/menu/erasmus-exchange/erasmus/#c20359>

5.2. Porovnání informačních materiálů

V následující tabulce jsou vedle sebe porovnány tři informační materiály. Dva jsou ze zahraničních univerzit, které mají dlouholeté zkušenosti s orientací a adaptací svých zahraničních studentů. Třetí je aktuální materiál, který získávají někteří zahraniční studenti (především studenti v programu ERASMUS), kteří na UP přijíždějí studovat. Ve čtvrtém sloupci je po porovnání nastíněn obsah nového materiálu.

Tab. 3 Porovnání informačních materiálů univerzit

University of Groningen	Universidad de Granada	Aktuální materiál UP	Návrhy pro nový materiál
V jednotlivých kapitolách podrobné informace, všechny kapitoly doplněny odkazy na detailní informace na webových stránkách a další rozšiřující zdroje informací. Skladba obsahu viz níže. U všech zmíněných organizací a aktivit uvedeny kontaktní údaje.	Úspornější informace v průvodci doplněné odkazy na podrobnosti na webových stránkách univerzity či přímo stránkách jmenovaných organizací či institucí. Důraz kladen na mentorský program, který supluje nutnost podrobného informačního materiálu. Kromě tohoto všeobecného průvodce jsou studentům k dispozici další dílčí informační materiály, kde je možné dohledat většinu informací, které v porovnání s průvodcem z Groningenu chybí.	Převážně kompilace textů okopírovaných z webových stránek. Kontaktní údaje ne vždy uvedeny a ne vždy aktuální. Především zaměřeno na studenty v programu ERASMUS. Z pohledu studentky UP se zkušeností v zahraničí je tento materiál odtržen od praktické reality. Často chybí základní praktické informace o tom, jak popisované služby či objekty najít a používat.	Strukturou se budu snažit přiblížit materiálu z Groningenu. Obsahově budou kombinována témata z obou zahraničních univerzit. Průvodce by měl být praktický a také zaměřený na kulturní specifika ČR a způsob, jakým ovlivňují další aspekty života (stravování, bydlení, studijní zvyklosti atd.). Pro tvorbu bude použit průvodce pro studenty prvních ročníků Kudy kam ⁹⁸ a materiály, které poskytly studentské organizace a jednotlivé organizační jednotky pracující se zahraničními studenty (zahraniční oddělení, SKM UP, CVT, knihovna, atd.). V každé části budou poskytnuty aktuální kontakty a zdroje doplňujících informací. Současně bude materiál vycházet z provedeného výzkumu mezi bývalými zahraničními studenty.
Úvodní slovo a přivítání od rektora univerzity	Úvodní slovo a přivítání od prorektorky	Krátké úvodní anonymní přivítání	Úvodní text od rektora UP

⁹⁸ Praktický průvodce pro nastupující studenty UP, více na: <http://www.upol.cz/aktualita/clanek/prvni-kroky-prvakum-usnadni-bedekr-kudy-kam/>

University of Groningen	Universidad de Granada	Aktuální materiál UP	Návrhy pro nový materiál
Úvodní souhrnné informace o univerzitě - historie, postavení ve světě, internacionalizace	Úvodní souhrnné informace o univerzitě- historie, postavení ve světě, internacionalizace	Historie UP – text z webových stránek bez úprav. Krátké představení jednotlivých fakult s kontakty na referentky zahraničních oddělení.	Nový text charakterizující UP
Všeobecné informace o městě Groningen jeho historii a současnosti	15 důvodů proč studovat v Granadě – např. akademická kvalita, studijní programy, mezinárodní tradice, výzkum, kosmopolitní prostředí, služby, historické město, kulturní aktivity, nízké životní náklady. Každý bod rozveden a uvedeny odkazy na podrobnější informace. Jeden den studenta granadské univerzity – souhrnný popis všech aktivit a možností, které univerzita poskytuje. Turistické informace týkající se Granady a okolí.	Žádné informace o Olomouci jako takové, na konci uvedeno osm tipů na výlety po okolí.	Nový text o studijním městě Olomouci – využití existujících propagačních materiálů. Využití krátkých textů o jednotlivých fakultách. Rozšíření informací o zajímavostech v okolí.
Všeobecné praktické informace o Holandsku		Všeobecný text o tom, jak se vypořádat s kulturním šokem, žádné informace o české kultuře.	Krátký úvodní text o ČR následovaný základními informacemi o zemi. Text věnující se specifikům české kultury, začlenění upraveného textu o kulturním šoku.
Základní zeměpisné a socioekonomické ukazatele		Žádné informace o ČR Pouze uveden druh používaných zásuvek	Základní zeměpisné a socioekonomické ukazatele, informace o elektrických zásuvkách, mobilní operátoři (kontaktní místa, jak a kde získat novou sim kartu)
Klima, oblékání- popis a doporučení		Žádné informace o klimatu či oblékání	Klima, oblékání – roční období, teploty, vhodné oblečení

University ov Groningen	Universiáde de Granada	Aktuální materiál UP	Návrhy pro nový materiál
Tradice a zvyky – základní popis		Uveden seznam svátků a prázdnin v průběhu roku s krátkým popisem významu	Použít seznam, rozšířit informace o svátcích – Mikuláš, vánoční a velikonoční zvyklosti
Stravování – charakteristika, zvyklosti		Stručný popis možností stravování v menzách, neúplné informace o praktických náležitostech – jak vkládat peníze na účet, jak si objednávat, kde je možné se stravovat. Žádné informace o stravovacích zvyklostech, denním rytmu atd.	Využití stávajícího textu, upřesnění a rozšíření po osobní konzultaci se zástupci SKM UP, poskytnuty jejich rozpracované materiály. České stravovací zvyklosti, typická jídla, specializované obchody a restaurace (např. halali potraviny)
Organizace vysokoškolského vzdělávání, ECTS systém	Studijní programy a obory- stručný popis a odkaz na detailní informace	Pouze stručný popis fakult. Nic o organizaci a výuce.	Základní struktura UP, rozdělení kompetencí mezi zahraničními odděleními
Způsob hodnocení studia na univerzitě v Groningenu		Žádné informace o studijních zvyklostech a hodnocení	Způsob hodnocení studia na UP
Charakteristiky studijního prostředí, studijní a vyučovací metody a zvyklosti		Požadavky na jazykové kompetence	Nový text - charakteristiky studijního prostředí, studijní a vyučovací metody a zvyklosti
Doporučené zdroje zaměřující se na holandskou historii, kulturu a zvyklosti		Žádné doplňující zdroje týkající se české kultury a historie	Kromě vlastního textu o české kultuře doporučené rozšiřující zdroje zaměřující se na českou historii, kulturu a zvyklosti.
Podrobný návod k určení náležitostí, které student potřebuje v závislosti na zemi původu	Podrobné informace na webových stránkách, na které průvodce odkazuje.	Příhlášky a výběrový proces, Podrobné informace o potřebných dokumentech – zaměřeno především na studenty ERASMUS – velmi praktický a podrobný popis všech náležitostí a postupů Rozdělení kompetencí referentek zahraničních oddělení a katedrových koordinátorů.	Využití stávajícího textu, rozšíření o informace týkající se studentů mimo program ERASMUS. Speciální část týkající se stipendií a jejich vyzvedávání či zaslání.

University of Groningen	Universidad de Granada	Aktuální materiál UP	Návrhy pro nový materiál
Podrobný návod pro získání víz na krátkodobé i dlouhodobé pobyty	Podrobné informace na webových stránkách, na které průvodce odkazuje.	Postup pro získání víz s odkazy na stránky Ministerstva zahraničí – chybí kontakt na odpovědnou osobu na UP	Využít stávající text, doplnit další informace z veřejně dostupných zdrojů, doplnit aktuální kontakt a rozšířit po osobní konzultaci na cizinecké policii.
Zdravotní pojištění – požadavky a možnosti vyřízení	Podrobné informace na webových stránkách, na které průvodce odkazuje.	Zdravotní pojištění – požadavky a možnosti vyřízení	Aktualizace a doplnění stávajícího textu.
Informace o krocích po příjezdu – např. registrace u cizinecké policie		Chybí informace o cizinecké policii a krocích, které musí zahraniční studenti podniknout.	Nový text po osobní konzultaci s pracovníky cizinecké policie.
Bydlení při studijním pobytu	Informace o centru pro ubytování – asistence při hledání a vyřizování ubytování v Granadě	Informace o ubytování na kolejích, dostačující popis registrace a plateb – uveden již neexistující kontaktní e-mail a z části neaktuální kontaktní osoby.	Využití stávajícího textu a aktualizace po osobní konzultaci se zástupci SKM UP, poskytnuty jejich rozpracované materiály.
Postup registrace do univerzitního systému	V průvodci žádné informace, ale tuto funkci zastávají zmínění mentoři.	Zmíněna existence STAGu, ale neposkytnut žádný návod na jeho používání ani odkaz, kde by se podobný návod dal nalézt. Ne všechny části STAGu jsou v AJ, pro zahraniční studenty často velmi nepřehledný.	Popis Portálu UP a STAGu, odkaz na podrobný návod, jak se v nich pohybovat.
Měna a důvěryhodné způsoby směny Otevření účtu Zvyklosti v platebním styku		Informace o české měně, zmíněny banky a směnárny, ale chybí konkrétní kontakt či adresa směnárny. Doporučení otevřít účet a kontakty na 5 bank, po ověření již některé kontakty nejsou aktuální. Žádné informace o zvyklostech	Platební zvyklosti v ČR, směnárny a kde je najít, aktualizovaný seznam bank a ověřené kontaktní osoby, bankomaty.

University of Groningen	Universidad de Granada	Aktuální materiál UP	Návrhy pro nový materiál
Studijní oddělení	Možnosti studia na univerzitě – podrobný popis mezinárodních programů a podmínek přijetí, uzavírky přihlášek apod.	Základní informace o kartě ISIC – předpokládá se, že studenti získají informace o tom, jak ji získat během Orientačního týdne, pokud se neúčastní, není možné nikde dohledat, jak si kartu vyřídit.	Nový praktický návod na získání ISIC karty i pro studenty, kteří nebudou z programu ERASMUS a nebudou se účastnit Orientačního týdne. Konzultováno osobně s pracovníci CVT UP. Detailní popis toho, co ISIC umožňuje a jak ho používat.
Centrum pro mimo-studijní záležitosti – poradenství v dalších oblastech	Centrum online vzdělávání Centrum pro studenty se specifickými potřebami Centrum propojování akademické a podnikatelské sféry	Centrum asistence pro studenty se specifickými potřebami – popis a základní informace, po ověření zjištěno, že je uveden neaktuální kontakt	Využití aktuálního textu, upřesnění a doplnění, získán aktuální kontakt
Kariérní poradenství	Kariérní poradenství, zprostředkování stáží	Profesně poradenské centrum, které je připraveno poskytovat i asistenci zahraničním studentům nezmíněno.	Zařazení informace o profesně poradenském centru a možné asistenci pro zahraniční studenty
Psychologická pomoc	Psychologická poradna	Zmíněna možnost psychologické asistence, ale bez jakéhokoli kontaktu	Aktualizace informací, zajištěna kontaktní osoba, která je schopna poskytnout konzultaci v aj.
Informační centrum pro zahraniční studenty – především zaměřeno na víza a otázky bydlení v Holandsku	Všeobecné informační centrum, speciální telefonická informační linka. Virtuální asistentka Elvira – interaktivní pomoc při dotazech.	Poskytnuty kontakty na referentky zahraničních oddělení. Kontaktní bod pro zahraniční studenty neexistuje.	Kontakty na referentky zahraničních oddělení, přesnější popis činnosti, za které odpovídají.
Orientační a adaptační programy	Mentorský program	Uvedeny informace o ESN UP a jejich „ buddies“, jiný podpůrný program neexistuje.	Aktualizace informací o ESN UP, uvedení dalších podpůrných struktur, např. Tandem Olomouc.
Speciální programy jednotlivých fakult a kateder	Univerzita třetího věku – pro osoby starší 50 let	Univerzita třetího věku	

University of Groningen	Universidad de Granada	Aktuální materiál UP	Návrhy pro nový materiál
Orientační týden na začátku semestru	Orientační týden na začátku semestru – samostatná sekce na webových stránkách týkající se tohoto týdne	Orientační týden na začátku semestru – podrobný popis a kontaktní osoba.	Využití stávajícího textu. Umožnění přístupu studentům z jiných výměnných programů než ERASMUS stále v jednání.
Počítačové vybavení, přístup k internetu	Přístup k počítačům a internetu, tisk a kopírování	Počítačové vybavení, přístup k internetu – zmíněno a popsáno, ale není uvedeno, jak získat přístup k internetu, jak tisknout či kopírovat, ani neexistuje odkaz na praktické informace na webu	Využití stávajícího textu, rozšíření, praktické informace – jak a kde se připojit, kde získat návody, jak tisknout, jak vkládat peníze na ISIC
Knihovny – popis a fungování	Knihovny	Knihovna UP – krátká stručná informace o funkcích knihovny, chybí praktické informace o fungování a možnostech využívání, jako kontaktní osoba uvedena ředitelka knihovny. Nepraktické, paní ředitelka bude těžko mít čas řešit dotazy zahraničních studentů. Publikační centrum – chybí informace o tom, že právě tam mají studenti chodit pro skripta, chybí informace o online obchodě.	Využití textu brožury Kudy Kam a tištěného informačního materiálu Zbrojnice. Detailnější popis činností a služeb univerzity. Zajištěny nové kontaktní osoby a vyjednána možnost zasílání dotazů na facebook profil knihovny – poskytnou informace v aj.
Sportovní centrum s podrobným popisem registrace	Sportovní centrum	Sportovní centrum Akademik – stručný popis aktivit, ale chybí návod, jak získat sportovní průkaz, na webových stránkách v anglické verzi jsou neaktuální a neúplné informace. Uvedeny kontakty na další sportovní zařízení – plavecký bazén, sportovní hala, fitness centra, aquapark.	Využití stávajících textů, upřesnění a rozšíření. Praktický návod na pořízení průkazu na začátku semestru. Ponechání informací o dalších sportovních službách v Olomouci.

University of Groningen	Universidad de Granada	Aktuální materiál UP	Návrhy pro nový materiál
Jazykové centrum	Univerzitní jazykové centrum – zajišťující výuku španělštiny a dalších jazyků	Podrobné informace o kurzech češtiny pro cizince před začátkem i v průběhu semestru, zmíněna možnost účasti na Letní škole slovanských studií. Zmíněna jazyková škola UP Uplift.	Ponechat a aktualizovat informace o kurzech češtiny pro cizince, doplnit o informace o kurzech Uplift, KAL, zmínit další jazyková centra na UP – Konfuciova akademie, japonský klub, britské centrum a další.
Studentské kulturní centrum	Univerzitní centrum kulturních aktivit	Umělecké centrum Konvikt – popis aktivit a kontakt	Ponechat a aktualizovat stávající text. Zahrnout harmonogram kulturních událostí v průběhu roku (Flora Olomouc, AFO, PAF, majáles atd.)
Ekumenické studentské centrum Informace o různých náboženských skupinách		Adresa několika kostelů (katolický, ortodoxní, evangelický), kontakt na židovskou komunitu.	Rozšíření informací o studentské náboženské skupiny – informace z Kudy Kam.
Univerzitní museum	Další centra zaměřující se na jazyky a kulturu	Kontakt na Konfuciovu akademii.	Ponechat a doplnit.
Univerzitní botanická zahrada	Vědecká centra	Botanická zahrada – neuvedeno, kde se nachází.	Ponechat a doplnit.
Společensko kulturní centrum Groningen	Kulturní program na univerzitě a ve městě, celoroční itinerář.	Ke konci uvedeno několik vybraných klubů a kulturních zařízení v Olomouci, odkazy na další informační zdroje.	Ponechat stávající text, upravit, doplnit a rozšířit. Divadla, kina, kulturní prostory.
Studentské organizace - podrobné představení pěti nejvýznamnějších studentských organizací a možností, jak se zapojit do jejich aktivit, krátký popis osmi dalších a odkazy na podrobný seznam všech studentských aktivit.	Asociace mezinárodních studentů v Granadě, studentské organizace, podrobné informace a kontakty.	Informace pouze o ESN UP Olomouc a jejich aktivitách Žádné informace o dalších studentských aktivitách. Např. Kudy Kam uvádí 16 studentských spolků, do jejichž činností by se zahraniční studenti mohli zapojit.	Podstatná změna, poskytnout informace o široké nabídce studentských aktivit a organizací společně s kontakty a návodem, jak se zapojit. Velmi důležité pro orientaci a adaptaci.

University of Groningen	Universidad de Granada	Aktuální materiál UP	Návrhy pro nový materiál
Doprava do Groningenu	Doprava – jak se dostat do Granady – podrobný popis pro všechny běžné dopravní prostředky.	Doprava – pouze stručná zmínka o možnosti přicestovat vlakem, popis cesty na koleje MHD Olomouc.	Rozšířit a doplnit o další dopravní prostředky – letiště, autobusy, automobil, popis cesty z letiště v Praze na vlak a podrobnosti o možnostech cesty do Olomouce, IDOS.
Doprava ve městě a okolí		Podrobný popis dopravních služeb v Olomouci včetně možnosti získat studentské průkazy, pouze chybí přesnější popis, kde se dají vyřídit. Neaktuální administrativní náležitosti.	Aktualizovat a doplnit stávající text. Aktualizace cen, upřesnění kontaktních míst a náležitostí pro vyřízení studentského průkazu. Upozornění na revizory. Taxislужby.
Lékařská péče – praktiční lékaři, zubaři, tísňové linky		Kontakt na praktické lékaře, fakultní nemocnici i polikliniku, tísňové linky	Použití stávajícího textu, aktualizace.
Pracovní povolení, možnosti přivýdělku při studiu		Žádné informace o možnosti přivýdělku.	Žádné informace o možnosti přivýdělku pravděpodobně nebudou zahrnuty.
Životní náklady	Životní náklady	Životní náklady – uvedena doporučená suma na měsíc	Životní náklady, orientační ceny základních služeb a potravin. Informace o cenách v menze.
Orientační seznam cen spotřebního zboží	Orientační ceny ubytování, potravin a spotřebního zboží	Zmíněna např. cena stravování v menze	
Pokyny pro ukončení pobytu – administrativní náležitosti		Částečně uvedeno v pokynech týkajících se dokumentů, žádné informace o ukončení pobytu na kolejích.	Pokyny pro ukončení pobytu – administrativní náležitosti, ukončení ubytování na kolejích.
	Technologický park	Vědeckotechnický park – popis činností a kontakt	Použít stávající text, aktualizovat.
		Centrum distančního vzdělávání – nadbytečné informace pro zahraniční studenty.	Může být ponechán stávající text, či úplně vynechat.

University of Groningen	Universidad de Granada	Aktuální materiál UP	Návrhy pro nový materiál
		<p>Oddělení komunikace UP – pro zahraničního studenta zcela zbytečné informace o činnostech komunikačního oddělení, nezmíněna anglická verze Žurnálu UP online, ani možnost studentů přispívat do něho.</p>	<p>Upravit stávající text, upozornit na anglickou verzi online, možnost zapojit se. Informovat o přítomnosti UP na sociálních sítích, kanál YouTube atd. Studentské noviny Helena v krabici – možnost zapojit se do jejich činnosti. Studentská televize – také možnost zapojit se. Odkázat na oficiální spot UP</p>
		<p>Nakupování – doporučené městské části a obchodní centra včetně adres</p>	<p>Využít stávající text, aktualizovat a doplnit.</p>
			<p>Informace o poštách v Olomouci</p>
			<p>Mapy – orientační mapa Olomouce, mapa kampusu, mapa MHD, mapa fakultní nemocnice pro studenty medicíny, slovníček základních výrazů v češtině, akademický slovníček</p>

6. Rozbor výzkumu

Následující kapitola nabízí podrobný popis a analýzu výzkumu provedeného mezi 114 bývalými zahraničními studenty UP. Výzkum se soustředil na zdroje, ze kterých získávali informace, na jejich spokojenost s informacemi, které obdrželi ze strany UP a na jejich orientaci a adaptaci. Důraz byl kladen na zjištění problematických skutečností, které vycházely z nedostatku informací a také z české kultury.

6.1.1. Dotazník

Dotazník byl administrován v anglickém jazyce, jeho originální znění stejně jako plné znění českého překladu, je k dispozici v přílohách. Dotazník obsahoval 24 otázek, z nichž většina byla uzavřená, ale současně nabízela respondentům možnost vložit vlastní odpověď, pokud jim možnosti v nabídce nevyhovovaly. Celkem bylo v dotazníku osm otázek, které umožňovaly pouze výběr jediné možné odpovědi z nabízených možností. Dále šest otázek, které vyžadovaly výběr jediné možné odpovědi, případně doplnění jedné vlastní. Dvě otázky požadovaly výběr maximálně tří z nabízených možností a současně nabízely možnost vepsat odpověď vlastní. Ve třech případech byli respondenti požádáni o zhodnocení různých výroků na škále. Dvakrát byli požádáni o vyplnění krátkého údaje. Zařazeny byly tři otevřené otázky, ve kterých byli respondenti požádáni o podrobnější popis zkušeností a názorů. Všechny tři otázky tohoto typu byly nepovinné.

Otázky v dotazníku:

- 1) Kde jste se dozvěděli o možnosti studovat na Univerzitě Palackého?
- 2) Proč jste si pro svůj studijní pobyt vybrali Univerzitu Palackého?
- 3) Rozuměli jste pravidlům a postupu přihlašování na studijní pobyt?
- 4) Případaly vám informace pro zahraniční studenty na webových stránkách UP snadno dostupné a přehledné?
- 5) Byl pro vás souhrn informací poskytnutých Univerzitou Palackého dostačující? (Tzn. informace týkající se přihlašovacích postupů, studia a praktických stránek vašeho pobytu).
- 6) Jaké informační zdroje jste použili pro získání informací krátce před příjezdem a na počátku studijního pobytu?

- 7) Do jaké míry jste byly spokojeni s informacemi, které vám UP poskytla o těchto oblastech: příjezd, ubytování, studijní agenda, informační systém – STAG, struktura a náplň práce kancelářích zahraničních vztahů, struktura a fungování univerzity, kurz češtiny pro cizince, univerzitní zařízení, stipendia, volnočasové aktivity, kulturní program, veřejná doprava, studentské organizace, život v Olomouci, česká kultura a zvyky
- 8) Ocenili byste, kdyby kancelář zahraničních vztahů sdílela informace pro zahraniční studenty prostřednictvím oficiálního profilu na sociální síti Facebook?
- 9) Co jste očekávali od studijního pobytu na české univerzitě?
- 10) Nakonec jste během studijního pobytu na UP trávili nejvíce času s: dalšími zahraničními studenty/ napůl českými a napůl zahraničními studenty/ českými studenty
- 11) Jak byste ohodnotili aktivity ESN UP Olomouc ve vztahu k vaší orientaci a adaptaci? Hodnocení buddy systému, kulturního programu pro zahraniční studenty a zprostředkovávání kontaktu s českou kulturou a jazykem
- 12) Měla jazyková bariéra významný vliv na vaši orientaci a adaptaci?
- 13) Účastnili jste se jazykové výměny? (např. Tandem)
- 14) Otevřená otázka na zhodnocení zkušenosti s jazykovou výměnou, vyjádřilo se 11 respondentů.
- 15) V této otázce měli respondenti na škále ohodnotit rysy Čechů rozhodnutím vždy mezi dvěma vybranými rysy a intenzitou, s jakou daný rys vnímali. Nabízené dvojice: srdeční x rezervovaní, „je jednoduché navázat s nimi konverzací“ x „je složité navázat s nimi konverzací“, při společenských interakcích uvolnění x při společenských interakcích nedůvěřiví, otevření x uzavření, individualističtí x kolektivističtí, přístupní novým řešením x mající neměnná přesvědčení a způsoby chování, dobrodružní x vyhledávající jistotu, soutěživí x spolupracující, precizní a přesní x nevyhledávající přesnost a bezchybnost, ochotní k improvizaci x dodržující pravidla.
- 16) Otevřená otázka, ve které byli respondenti vyzváni k uvedení nejvýznamnějších kulturních odlišností, které během pobytu vnímali. Vyjádřilo se 55 respondentů.
- 17) Otevřená otázka, ve které byli respondenti vyzváni, aby uvedli jakýkoli další komentář, který by umožnil připravit co nejkvalitnější informační materiál pro budoucí zahraniční studenty. Vyjádřilo se 30 respondentů.

Otázky 18 až 24 se týkaly informací o respondentech. Zjišťován byl program, díky kterému studovali na UP, fakulta UP, na které studovali, země a univerzita, ze které přijeli, rok, ve kterém studovali na UP a jejich věk v době studia a pohlaví.

6.1.2. Získání respondentů

Ve spolupráci se zahraničním oddělením FF UP byly shromážděny e-mailové adresy bývalých účastníků různých výměnných programů, převážně programu ERASMUS. Od roku 2005 byly kontakty na většinu účastníků k dispozici v elektronické podobě. Pro získání dalších kontaktů na studenty, jejichž evidence byla vedena pouze v papírové podobě, mi byl umožněn přístup do archivu, kde jsem dohledala další e-mailové adresy. V konečném součtu jsem získala e-mailové adresy 657 bývalých zahraničních studentů. Na tyto adresy byl rozeslán jménem kanceláře zahraničních vztahů FF UP e-mail s prosbou o vyplnění dotazníkové šetření. Sběr dat probíhal jeden měsíc. E-mail byl zaslán dvakrát, na počátku a v polovině listopadu 2013.

Současně byla pro oslovení respondentů využita sociální síť Facebook, kde byla pravidelně sdílena výzva k vyplnění do skupin, které si studenti každoročně vytvářejí. Osloveny byly skupiny studentů programu ERASMUS a také skupina studentské organizace PEPA, která sdružuje zahraniční studenty medicíny. Facebook se ukázal jako vhodný doplňující zdroj, protože téměř 13 % potenciálních respondentů se k výzkumu dostalo právě jeho prostřednictvím. Dalšíh 24 bývalých zahraničních studentů bylo osloveno prostřednictvím jazykového projektu Tandem. Za využití mých soukromých vazeb bylo docíleno toho, že zahraniční studenti výraznou měrou propagovali vyplňování dotazníků. Sami opakovaně sdíleli výzvu do facebookových skupin a rozesílali dotazník prostřednictvím svých soukromých e-mailů dalším bývalým zahraničním studentům. Vyplnění dotazníku dle systému zabralo respondentům v průměru téměř 16 minut.

6.1.3. Komunikace výzkumu

Za zahraniční oddělení zaslala e-mail zaměstnankyně, kterou podstatná část zahraničních studentů osobně znala a měla k ní pozitivní vztah. Já jsem díky osobním kontaktům docílila toho, že bývalí zahraniční studenti podporovali vyplňování dotazníku mezi dalšími zahraničními studenty. Kombinací těchto faktorů bylo docílené

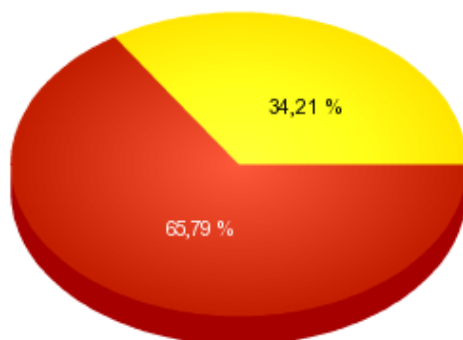
toho, že se k vyplnění dotazníku rozhodlo 217 bývalých zahraničních studentů. V průběhu vyplňování se tento počet snížil přibližně na polovinu. Finálně bylo získáno 114 dokončených dotazníků. Současně vysoký počet respondentů využil možnosti vložit vlastní odpověď (83 vložených odpovědí) a vyjádřit se v otevřených otázkách (96 vyjádření v nepovinných otázkách).

6.1.4. Respondenti – popis vzorku

V dotazníkovém šetření se vyjádřilo 114 bývalých zahraničních studentů, z nichž 75 (65,79 %) byly ženy a 39 (34,21 %) byli muži.

Graf č. 2 Účastníci výzkumu dle pohlaví

Účastníci výzkumu



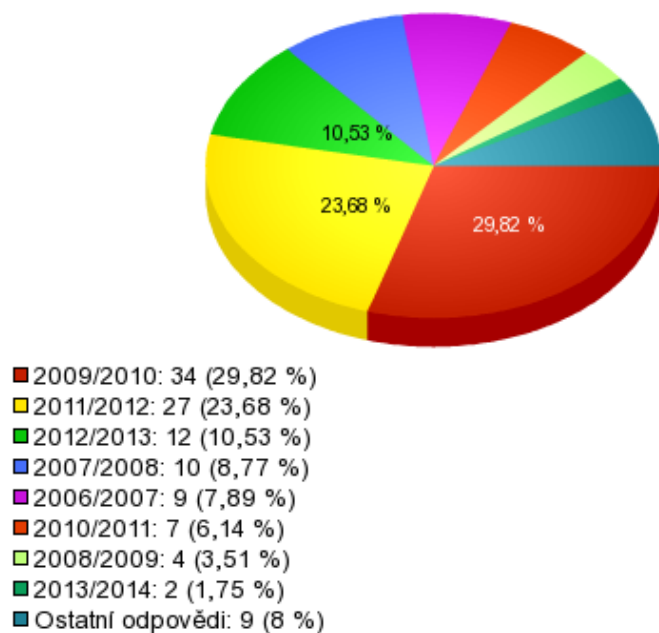
- Ženy: 75 (65,79 %)
- Muži: 39 (34,21 %)

Po dohodě se zahraničním oddělením se výzkum soustředil především na účastníky programů po roce 2005. Od tohoto roku se významně navýšil počet mobilit a ve větší míře byly nastaveny procesy, které fungují dodnes.

Jak můžeme vidět na Graf č. 3. Časové období, ve kterém respondenti studovali na UP, podařilo se získat vzorek respondentů za časové období 2006 – 2013. V ostatních odpovědích studenti uváděli delší časové úseky (více než jeden rok) v tožném časovém rozpětí, případně započítí víceletého studijního programu v některém z nabízených roků. Nejvíce respondentů studovalo na UP v akademickém roce 2009/2010 a 2011/2012. Přibližně 10 % respondentů reprezentuje akademické roky 2012/2013, 2007/2008, 2006/2007 a 2010/2011.

Graf č. 3. Časové období, ve kterém respondenti studovali na UP

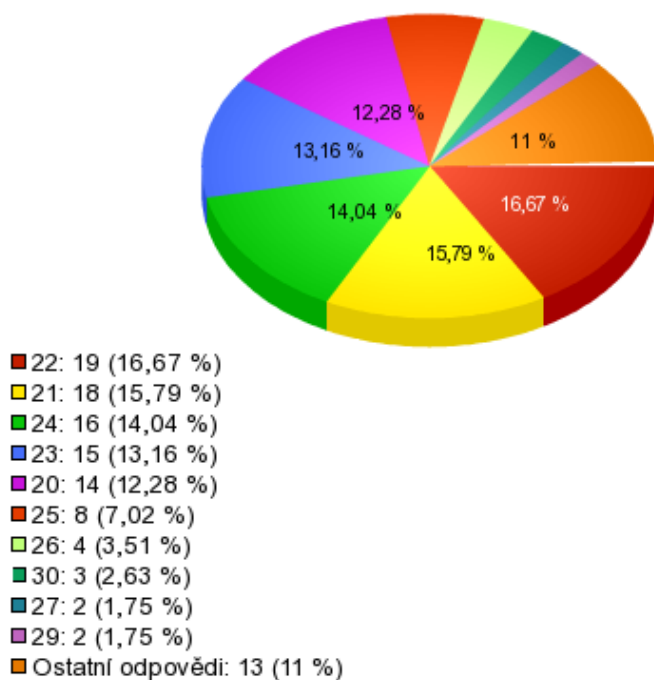
V Olomouci jste studovali v roce:



Většina respondentů spadala během pobytu do věkové kategorie 20 – 24 let, každý věk je zastoupen přibližně u 15 % respondentů.

Graf č. 4. Věk respondentů během studijního pobytu

Váš věk v době studijního pobytu:



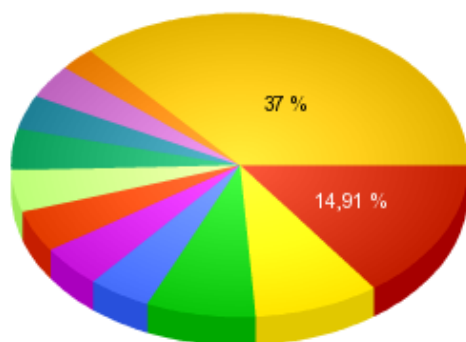
Téměř 17 % respondentů uvedlo věk v době studia v rozmezí 25 – 29 let. Čtyři respondenti byli v době studijního pobytu starší 30 let (31, 35, 36 a 38 let), dva byli starší 40 let (43, 47 let).

Respondenti pocházeli ze 34 různých zemí. V grafu se zobrazují pouze početně významnější národnostní skupiny, vidíme, že nejvíce respondentů pocházelo z Polska, Francie a Malajsie. Polsko a Francie tradičně patří mezi státy, ze kterých přijíždí na UP studovat nejvíce studentů v rámci programu ERASMUS. Studenti z Malajsie zase tvoří významnou skupinu studentů anglického programu na Lékařské fakultě UP, proto není překvapující, že právě tyto tři národnosti figurují mezi nejčastějšími.

Kromě uvedených 11 států, pocházeli respondenti z dalších 23 zemí (Anglie, Arménie, Belgie, Běloruska, Filipín, Indie, Itálie, Irska, Izraele, Japonska, Jižní Koreje, Kanady, Maďarska, Nepálu, Nizozemí, Rakouska, Rumunska, Ruska, Slovenska, Švédsko, Tchajwanu, Thajska a USA).

Graf č. 5. Země, ze kterých respondenti přijeli studovat na UP

Země, ze které jste přijeli studovat na Univerzitu Palackého:

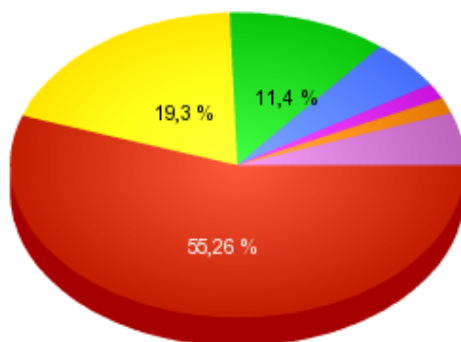


- Polsko: 17 (14,91 %)
- Francie: 10 (8,77 %)
- Malajsie: 9 (7,89 %)
- Ukrajina: 5 (4,39%)
- Bosna a Hercegovina: 5 (4,39%)
- Portugalsko: 5 (4,39%)
- Bulharsko: 5 (4,39%)
- Turecko: 5 (4,39%)
- Španělsko: 4 (3,51 %)
- Německo: 4 (3,51 %)
- Slovinsko: 3 (2,63 %)
- Ostatní: 42 (37 %)

Více než polovina respondentů studovala na Filozofické fakultě UP, téměř 20 % respondentů studovalo na fakultě lékařské, třetí nejpočetnější skupinou byli studenti Právnické fakulty UP.

Graf č. 6. Rozložení respondentů mezi fakultami UP

Fakulta, na které jste studovali:

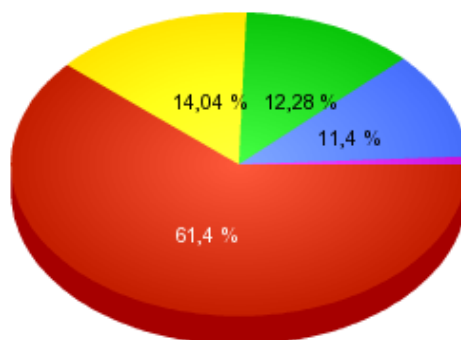


- Filozofická fakulta: 63 (55,26 %)
- Lékařská fakulta: 22 (19,30 %)
- Právnická fakulta: 13 (11,40 %)
- Přírodovědecká fakulta: 6 (5,26 %)
- Fakulta tělesné kultury: 2 (1,75 %)
- Pedagogická fakulta: 2 (1,75 %)
- Ostatní odpovědi: 6 (5,26 %)

Nejvíce respondentů studovalo na UP v rámci programu ERASMUS.

Graf č. 7. Rozdělení respondentů dle programů mobility

Na Univerzitě Palackého jste studoval/a v rámci programu:



- ERASMUS: 70 (61,4 %)
- Jiný program: 16 (14,04 %)
- Euroculture: 14 (12,28 %)
- Výměny na základě smluv o přímé spolupráci: 13 (11,4 %)
- CEEPUS: 1 (0,88 %)

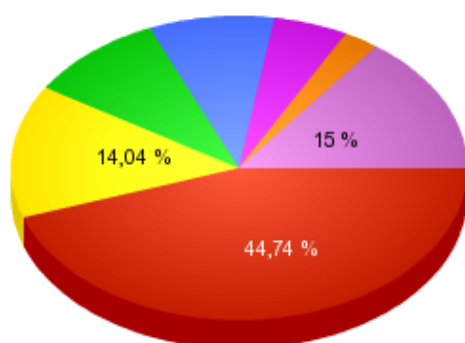
V kategorii „Jiný program“ většina respondentů studovala na Lékařské fakultě, lze předpokládat, že se jednalo o anglické programy Lékařské fakulty UP – Všeobecné lékařství a Zubní lékařství. Zbylí respondenti neuváděli název konkrétního programu. Přibližně 12 % respondentů na UP studovalo v rámci programu Euroculture a výměn na základě smluv o přímé spolupráci. Respondenti pocházeli ze 79 různých univerzit.

6.1.5. Získávání informací před rozhodnutím o výjezdu, motivace k výjezdu na UP

Jako první informační zdroj pro výběr cílové destinace respondenti uvedli kancelář zahraničních vztahů na domovské univerzitě. Tito respondenti reprezentují 42 různých univerzit z celkového počtu 79. Lze tedy říci, že více jak polovina partnerských institucí aktivně nabízí Univerzitu Palackého jako možnou destinaci studijního pobytu.

Graf č. 8 Zdroj, ze kterého se respondenti dozvěděli o možnosti studovat na UP

Kde jste se dozvěděli o možnosti studovat na Univerzitě Palackého?



- Kancelář zahraničních vztahů na domovské univerzitě : 51 (44,74 %)
- Databáze Erasmus programu : 16 (14,04 %)
- Od přátel : 11 (9,65 %)
- Od bývalého účastníka studijního pobytu: 10 (8,77 %)
- Veletrh studijních příležitostí: 6 (5,26 %)
- Konference: 3 (2,63 %)
- Jiným způsobem: 17 (15 %)

Kancelář zahraničních vztahů bývá prvním místem, kam se student uvažující o výjezdu obrací s žádostí o informace, pokud má UP v plánu navýšit počty mobility, měla by své propagační aktivity soustředit na partnerské kanceláře zahraničních vztahů a využít jejich vlivu na rozhodování studentů. Studenti se často rozhodují na základě materiálů, které jsou o univerzitě k dispozici, kvalitní průvodce tedy může sehrát zásadní roli ještě předtím, než ho bude student reálně potřebovat. Musíme si uvědomit, že velká nejistota a nedostatek informací jsou faktory, které od výjezdu odrazují. Pokud získá student jednoduchou a jasnou formou ucelené informace o možném místě svého studia, bude to mít zásadní dopad na jeho rozhodnutí.

Více než 18 % respondentů se o možnosti studovat na UP dozvědělo od bývalých účastníků studijního pobytu nebo od svých přátel. Současně více jak polovina těchto

respondentů uvedla, že dobré reference od bývalých účastníků patřily mezi důvody, které je nakonec přivedly k rozhodnutí vyjet právě do Olomouce.

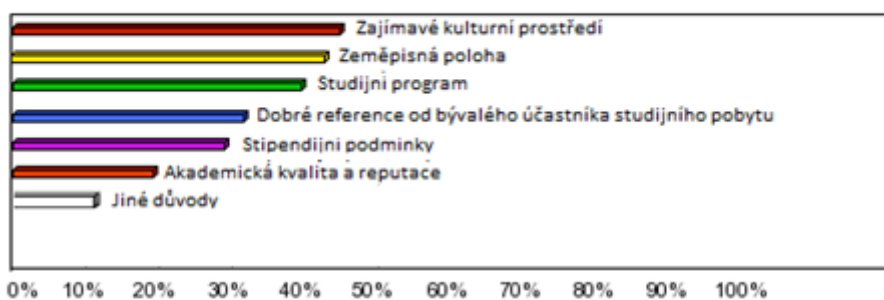
Dostávám se k tvrzení, které jsem uvedla v teoretické části. Na strategické úrovni platí, že zvládnutý proces orientace a adaptace zajistí, že si student odveze pozitivní zkušenost a bude ji nadále šířit i v cizině, čímž přispěje k budoucím mobilitám, jak nyní data potvrdila.

Na veletrhu se o možnosti studia na UP dozvědělo pouze 6 studentů a 4 z nich nakonec studovali na Lékařské fakultě.

Zbylých 15 % respondentů se o možnosti studia na UP dozvědělo jiným způsobem. Sedm respondentů vyhledávalo samostatně na internetu na specializovaných portálech (např. Ambasáda ČR či databáze zahraničních studijních pobytů). Služeb specializovaných agentur využili 4 respondenti. Ve třech případech navrhli UP jako možnou destinaci akademičtí pracovníci UP, kteří vyučovali na zahraničních univerzitách. I toto je možnost, které by se v rámci podpory mobilit dalo využít, mnoho špičkových odborníků z UP vyjíždí vyučovat na partnerské instituce UP. I oni mohou aktivně propagovat UP jako zajímavé místo pro studijní pobyt.

Graf č. 9 Důvody, které respondenty vedly k uskutečnění studijního pobytu na UP

Proč jste si pro svůj studijní pobyt vybrali Univerzitu Palackého?



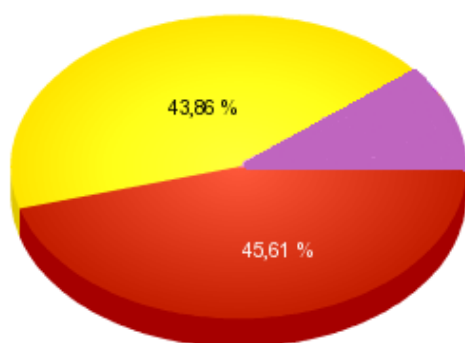
- Zajímavé kulturní prostředí: 51 (44,74 %)
- Zeměpisná poloha: 49 (42,98 %)
- Studijní program: 45 (39,47 %)
- Dobré reference od bývalého účastníka studijního pobytu: 36 (31,58 %)
- Stipendijní podmínky: 33 (28,95 %)
- Akademická kvalita a reputace: 22 (19,3 %)
- Jiné důvody: 15 (13,2 %)

Mezi tři nejčastěji zmiňované důvody pro uskutečnění studijního pobytu na UP patří zajímavé kulturní prostředí, zeměpisná poloha a studijní program. První dvě nemůže UP žádným způsobem ovlivnit, ale může na nich stavět. Studenti při rozhodování o

místě studijního pobytu kromě studijních programů, které univerzity nabízejí, hodnotí i mimo studijní možnosti a prostředí. Zahraniční zkušenost netvoří pouze studium, student se musí orientovat a adaptovat i v dalších oblastech, nabídnout mu prostřednictvím orientačního balíčku záchytné body pro tuto orientaci je přidaná hodnota, která ve výsledku ovlivní i úspěšnost a spokojenost studentů na „pouze“ akademické úrovni. Z tohoto důvodu pokládám za důležité zahrnout do nového orientačního balíčku kromě praktických informací přímo souvisejících se studiem též základní informace o České republice a české kultuře, souborné informace o Olomouci jako studentském městě s nepřeberným množstvím studentských aktivit, podrobnější informace týkající se volnočasových aktivit a možností cestování. Tento přístup též podporuje fakt, že téměř 46 % respondentů uvedlo, že na studijní pobyt na UP odjízďeli s opravdovým zájmem o Českou republiku, naši kulturu a jazyk, jak ukazuje Graf č. 10 Očekávání od studijního pobytu. Dle teoretických zdrojů je v ideálním případě přátelský kontakt s místními obyvateli nejjednodušším způsobem, jak poznat a pochopit nové kulturní prostředí. Pokud cizinci získají v orientačním balíčku základní informace o tom, co od nové kultury očekávat, jak s místními jednat a kde je nejlépe potkat, výrazně to mezikulturní kontakt usnadní.

Graf č. 10 Očekávání od studijního pobytu

Co jste očekávali od studijního pobytu na české univerzitě?



- Doufal/a jsem, že získám mezinárodní zkušenost, ale měl/a jsem především zájem o Českou republiku. Chtěl/a jsem poznat českou kulturu a zvyky. Byl/a jsem odhodlán/a naučit se jazyk a najít si české přátele. 52 (45,61 %)
- Chtěl/a jsem získat zkušenost z mezinárodního prostředí. Přál/a jsem si potkat studenty z celého světa. Česká republika se mi zdála jako zajímavé místo, ale neměl/a jsem hlubší zájem o zemi jako takovou. 50 (43,86 %)
- Ostatní odpovědi 12 (10,53 %)

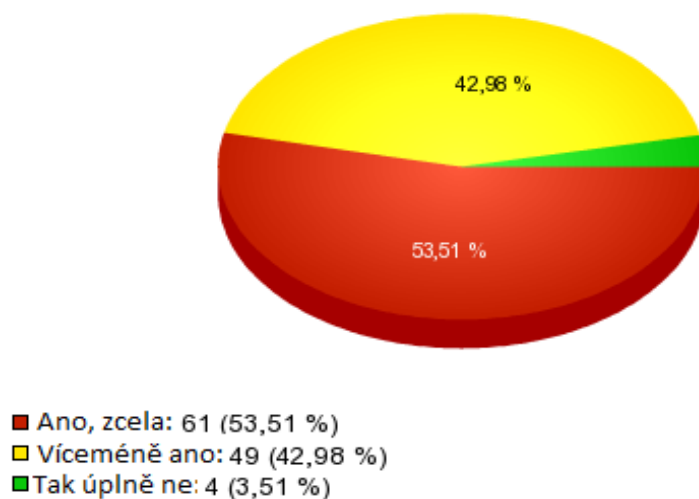
Tento graf bude podobněji komentován v další části společně s reálným průběhem studijního pobytu. Viz. Graf č. 18 Rozdělení času respondentů mezi české a ostatní zahraniční studenty

6.1.6. Získávání informací před příjezdem a na začátku pobytu

Na žádost zahraničního oddělení byla zařazena otázka na srozumitelnost postupu přihlašování se na studijní pobyt. Je jistě pozitivní, že téměř 97 % bývalých účastníků různých programů odpovědělo, že všemu zcela či víceméně rozuměli.

Graf č. 11 Srozumitelnost pokynů při přihlašování na studijní pobyt

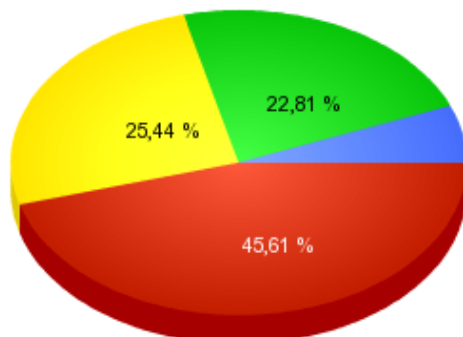
Rozuměli jste pravidlům a postupu přihlašování na studijní pobyt?



O poznání horší je ovšem situace v případě hodnocení webových stránek UP určených pro zahraniční studenty.

Graf č. 12 Hodnocení přehlednosti webových stránek

Připadaly vám informace pro zahraniční studenty na webových stránkách UP snadno dostupné a přehledné?



- Spíše ano: 52 (45,61 %)
- Ano: 29 (25,44 %)
- Spíše ne: 26 (22,81 %)
- Ne: 7 (6,14 %)

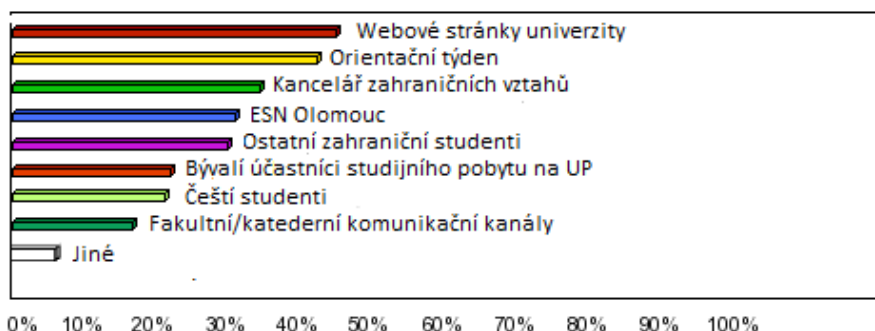
Pouze čtvrtina respondentů shledala webové stránky zcela přehlednými a téměř 30 % je označilo za částečně či zcela nepřehledné. Při zpracovávání teoretické části diplomové práce nebylo dohledání informací na anglické verzi webových stránek vždy bezproblémové. Samy referentky zahraničního oddělení FF UP přiznaly občasné potíže podobného rázu. Při porovnání obsahu české a anglické verze webových stránek byly též nalezeny nedostatky, především neaktuálnost a neúplnost informací.

Na druhou stranu můžeme říci, že situace není tak negativní, jestliže 71 % respondentů uvedlo, že stránky považuje za zcela či víceméně přehledné. Vezmeme-li však v úvahu, že by webové stránky měly být přehledným pomocníkem všech studentů a uvědomíme-li si, že třetina respondentů se v obsahu nevyznala, jasně to značí, že existuje výrazný prostor pro zlepšení a vedení UP by se na tuto oblast mělo zaměřit.

Podpůrným argumentem by mělo být i to, že respondenti označili právě webové stránky jako jeden z hlavních informačních zdrojů, jak dokazuje Graf č. 13 Používané informační zdroje. Přehledné webové stránky obsahující aktuální a relevantní informace, zároveň usnadní proces orientace a adaptace zahraničních studentů.

Graf č. 13 Používané informační zdroje

Jaké informační zdroje jste použili pro získání informací krátce před příjezdem a na počátku studijního pobytu?



- Webové stránky univerzity: 51 (44,74 %)
- Orientační týden: 48 (42,11 %)
- Kancelář zahraničních vztahů: 39 (34,21 %)
- ESN Olomouc: 35 (30,7 %)
- Ostatní zahraniční studenti: 34 (29,82 %)
- Bývalí účastníci studijního pobytu na UP: 25 (21,93 %)
- Čeští studenti: 24 (21,05 %)
- Fakultní/katederní komunikační kanály: 19 (16,67 %)
- Jiné 6 (5,28 %)

Druhým nejčastěji zmiňovaným zdrojem informací je Orientační týden na začátku semestru. Účast na tomto úvodním týdnu je nejlepším způsobem, jak se na počátku studijního pobytu zorientovat a získat potřebné informace a současně první osobní kontakty na zahraniční i české studenty. Ze získaných dat je zřejmé, že tohoto týdne se zúčastnilo pouze 42 % respondentů. S výjimkou 4 případů, všichni tito studenti přijeli v rámci programu ERASMUS. Nepřísluší mi spekulovat o důvodech neúčasti zbylých 58 % respondentů. V některých případech studenti nemohou, či nechtějí z nejrůznějších důvodů dorazit v termínu orientačního týdne, neúčastnit se, je tedy jejich rozhodnutí. Současně jsem však zaznamenala, že koordinace aktivit a komunikace mezi centrálním zahraničním oddělením a jednotlivými fakultními odděleními není zcela ideální. Orientační týden je určen především studentům programu ERASMUS a ostatní bývají odkázáni na asistenci dobrovolníků z řad studentů, případně jejich úvodní orientaci zajišťují pracovníci fakultních zahraničních oddělení různými improvizovanými prostředky. Bylo by v zájmu studentů i zahraničních oddělení, aby začala své aktivity lépe koordinovat a více komunikovat. Úprava obsahu orientačního týdne tak, aby poskytované informace byly relevantní pro všechny bez ohledu na výměnný program, a jeho zpřístupnění všem zahraničním studentům stojí minimum energie a výrazně ulehčí jak zahraničním studentům, tak fakultním zahraničním oddělením.

Činnost zahraničního oddělení též podporuje studentská organizace ESN UP Olomouc, jež je zmiňována jako čtvrtý nejčastější informační zdroj. Studentům pomáhají jak členové této organizace, tak tzv. „buddies“, kteří asistují studentům na počátku pobytu a pomáhají jim vyřídit úvodní praktické záležitosti (ubytování, zápis na předměty, orientace na UP a v Olomouci atd.). V otázce týkající se spokojenosti s aktivitami ESN ve vztahu k orientaci a adaptaci zahraničních studentů se vyjádřilo 102 respondentů. Ohodnotit měli spokojenost s Buddy systémem, kulturním programem a zprostředkováním kontaktu s českou kulturou a jazykem.

Tab. 4 Spokojenost s aktivitami ESN UP Olomouc

	Zcela spokojeni	Víceméně spokojeni	Ne tak úplně spokojeni	Zcela nespokoj.
Buddy systém	43	35	11	13
Kulturní program pro zahraniční studenty	51	29	14	8
Zprostředkování kontaktu s českou kulturou a jazykem	42	34	18	8

Spokojenost s Buddy systémem vyjádřilo 76 % respondentů. S kulturním programem bylo spokojeno 78 % respondentů, se zprostředkováním kontaktu s českou kulturou a jazykem bylo spokojeno téměř 75 % respondentů.

Vidíme, že ve všech oblastech stále existuje prostor pro zlepšení. Např. 13 hodnocení „zcela nespokojen“ v kategorii Buddy systém znamená 13 studentů, kteří nezískali podporu od studenta, který se dobrovolně přihlásil k tomu, že bude jejich prvním průvodcem v nové zemi. Velmi negativní zkušenost popsala respondentka z Polska a současně vystihla důležitost těchto studentů v začátcích pobytu:

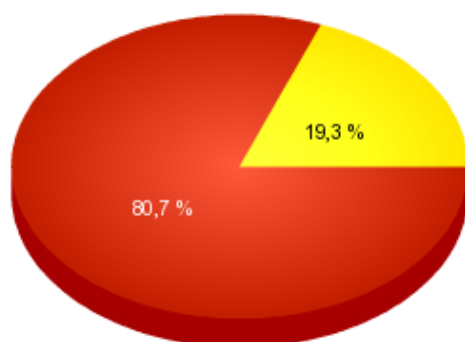
„Byla jsem zcela zklamána přístupem studentky, která měla být mým buddym. Před příjezdem vůbec nereagovala na moje otázky. Těch jsem měla mnoho, ale ona se mi vůbec neozvala. Nakonec, když už jsem byla v České republice, se mi ozvala stylem: „Ahoj, jsem tvůj buddy, kontaktuj mě, když budeš něco potřebovat. Když jsem jí tedy požádala o pomoc, napsala mi: „ Promiň, jsem na horách.“ Netuším, kdo byla ta dívka, ale od tohoto momentu jsem se rozhodla vše zvládnout sama, takže jsme se nikdy nepotkaly. Když jsem se vrátila zpět do Polska, stala jsem se buddym pro tři zahraniční studenty a udělala jsem vše, co bylo v mých silách, abych jim ulehčila příjezd a začátek

pobytu. Posléze mi všichni řekli, že by pro ně vše bylo mnohem těžší, pokud bych tu pro ně nebyla. Víím, že role, kterou sehrává buddy, je velice důležitá, ale člověk, který se k ní uvolí, musí mít opravdovou motivaci pomáhat. Proto stále nedovedu pochopit chování té české studentky.“

Lepší výběr, kontrola a koordinace aktivit studentů, kteří se přihlásí do Buddy programu by měla pomoci se těmto nepříjemnostem do budoucna vyhnout. ESN UP Olomouc neustále pracuje na rozvoji nových a zajímavějších aktivit, které zahraničním studentům nabízí, proto věřím, že i zbývající dvě kategorie budou postupně vylepšeny. Podpůrnou funkci mohou zastat i tandemová setkání⁹⁹, kterých se někteří účastníci výzkumu účastnili.

Graf č. 14 Účast v jazykovém tandemu

Účastnili jste se jazykové výměny? (např. Tandem)



- Ne: 92 (80,7 %)
- Ano: 22 (19,3 %)

V otevřené otázce se k tandemu vyjádřilo 11 respondentů. Jednalo se o studenty, kteří se účastnili projektu Tandem Olomouc (www.tandem.netsource.cz) i studenty, kteří si své tandemové partnery našli jiným způsobem. Všichni respondenti hodnotili zkušenost s tímto typem jazykové výměny velmi pozitivně. Učení se jazyků prostřednictvím přátelských setkání označili respondenti za zajímavou a příjemnou zkušenost. Uváděli zlepšení komunikačních dovedností v mluvené i psané formě. Některé dvojice nakonec přešly ke konverzaci pouze v jazyce zahraničního studenta, protože jeho úroveň češtiny byla příliš nízká, i tak však studenti považovali setkání za

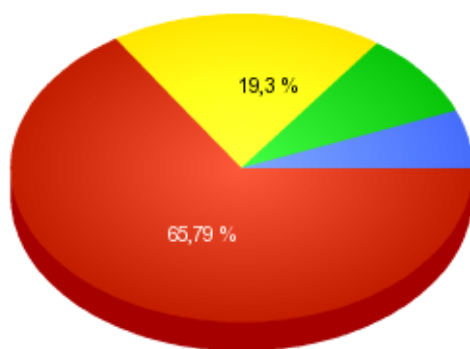
⁹⁹ Dobrovolná volnočasová setkávání dvou studentů (český a zahraniční) za účelem jazykové a kulturní výměny zprostředkovaná prostřednictvím sítě Tandem Olomouc (www.tandem.netsource.cz), případně jiným způsobem.

velmi přínosná. Se svými tandemovými partnery trávili společně volný čas a získali tak průvodce, kteří sehráli zásadní roli v procesu jejich orientace a adaptace. Tandem partner také ve dvou případech představil zahraničního studenta svým přátelům a umožnil mu vytvořit první přátelské vazby v novém prostředí. Jeden respondent uvedl, že sice nezískal perfektní znalost češtiny, ale za to získal jednoho z nejbližších přátel, se kterým zůstává v úzkém kontaktu i několik let po ukončení studijního pobytu v Olomouci. Respondenti tedy potvrdili, že tandemové aktivity jsou veskrze pozitivní a na UP by se v nich mělo pokračovat a dále je rozvíjet. Vhodně též doplňují činnost zahraničních oddělení a ESN UP Olomouc.

Dále z Graf č. 13 Používané informační zdroje vidíme, že se studenti při hledání informací obracejí na své zahraniční kolegy, jak potvrdilo téměř 30 % respondentů. V posledních letech nejen fyzicky, ale také prostřednictvím facebookových skupin, které se na sociální síti zpravidla objevují ještě dříve, než studenti přijedou na novou domovskou univerzitu.

Graf č. 15 Případné využívání sociální sítě Facebook kanceláří zahraničních vztahů

Ocenili byste, kdyby kancelář zahraničních vztahů sdílela informace pro zahraniční studenty prostřednictvím oficiálního profilu na sociální síti Facebook?



- Ano: 75 (65,79 %)
- Spíše ano: 22 (19,3 %)
- Spíše ne: 10 (8,77 %)
- Ne: 7 (6,14 %)

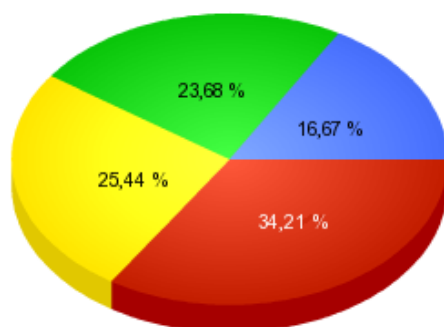
Oblibu této sociální sítě respondenti potvrdili, když 85 % uvedlo, že by uvítali, pokud by s nimi kancelář zahraničních vztahů komunikovala jejím prostřednictvím. Na obou zahraničních univerzitách, jejichž orientační a adaptační aktivity popisují v teoretické části, je využívání Facebooku běžnou praxí. Výsledky výzkumu tak mohou být pro zahraniční oddělení UP podnětem ke zvážení možnosti se k tomuto trendu připojit.

Opět se potvrdila role bývalých účastníků studijního pobytu. Mezi zdroj informací je zařadilo téměř 22 % respondentů. Viz. Graf č. 13 Používané informační zdroje

Na své české kolegy se obrátilo 21 % respondentů. Na první pohled je překvapivé, že nejlepší informační zdroje v novém prostředí, tzn. místní obyvatelé a místní komunikační kanály, získaly v hodnocení nejnižší skóre. Domnívám se, že jedním z důvodů může být právě neznalost nového prostředí. Každá katedra má svůj specifický způsob komunikace od webových stránek, přes blogy až po nástěnky. Určitou dobu trvá, než je zahraniční studenti objeví. Svou roli sehrává jazyková bariéra, kterou jako faktor stěžující orientaci a adaptaci označilo 40 % respondentů.

Graf č. 16 Vliv jazykové bariéry na orientaci a adaptaci zahraničních studentů

Měla jazyková bariéra významný vliv na vaši orientaci a adaptaci?



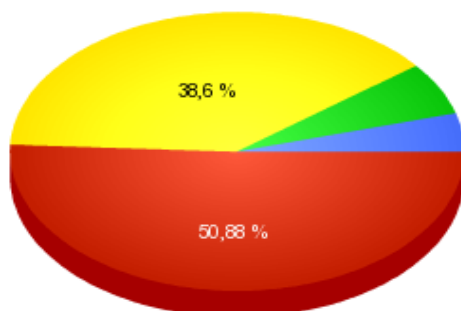
- Spíše ne: 39 (34,21 %)
- Ne: 29 (25,44 %)
- Ano: 27 (23,68 %)
- Spíše ano: 19 (16,67 %)

Teoretické zdroje též uvádějí, že navázání kontaktů mezi zahraničními studenty v novém prostředí je jednodušší než navázání kontaktu mezi zahraničními a místními studenty, což data opět potvrdila. Zahraniční student se spíše obrátí na své zahraniční kolegy, případně bývalé zahraniční studenty, než by oslovil studenty místní.

6.1.7. Hodnocení informovanosti

Graf č. 17 Hodnocení celkové spokojenosti s informacemi

Byl pro vás souhrn informací poskytnutých Univerzitou Palackého dostačující? (Tzn. Informace týkající se přihlašovacích postupů, studia a praktických stránek vašeho pobytu.)



- Spíše ano: 58 (50,88 %)
- Ano: 44 (38,6 %)
- Spíše ne: 7 (6,14 %)
- Ne: 5 (4,39 %)

Při otázce na celkové zhodnocení množství poskytnutých informací se respondenti vyjádřili nad očekávání kladně. Téměř 90 % z nich bylo téměř či zcela spokojeno s poskytnutými informacemi. Další podrobnější otázka však odhalila zajímavé skutečnosti.

Velice vysoká informovanost se potvrdila u sedmi oblastí. Je pozitivní, že tyto pro studenty stěžejní oblasti se zdají být již nyní velice dobře informačně pokryty. 92 % – 87 % respondentů pokládalo za dostačující informace týkající se příjezdu, ubytování, studijní agendy, univerzitních zařízení, veřejné dopravy a kurzů češtiny pro cizince.

Spokojenost s informacemi týkajícími se struktury a náplně práce kanceláře zahraničních vztahů, struktury a fungování univerzity, volnočasových aktivit a studentských organizací se pohybovala mezi 86 % – 81 %.

Informovanost o zbylých kategoriích označilo za dostačující 80 % respondentů a méně. Což znamená, že 20 % respondentů nepovažovalo za uspokojivé informace o kulturním programu, české kultuře, stipendiích a univerzitním informačním systému STAG. Spokojenost s informacemi o systému STAG byla vůbec nejnižší ze všech zkoumaných oblastí, což je závažný nedostatek vzhledem k tomu, že STAG je pro studenty, ať už české či zahraniční, důležitým nástrojem. Do programu orientačního týdne byla letos poprvé zařazena přednáška zaměřená přímo na STAG a na webové stránky byla

umístěna přehledná prezentace, včetně návodu k zápisu na předměty, proto věřím, že tento nedostatek byl již odstraněn.

Tab. 5 Spokojenost s informovaností o dílčích oblastech

	Zcela ano		Víceméně ano		Ne tak úplně		Vůbec ne	
	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%
Příjezd	59	51,75	45	39,47	8	7,01	2	1,75
Ubytování	69	60,52	32	28,07	10	8,77	3	2,63
Studijní agenda	55	48,24	49	42,98	9	7,89	2	1,75
Informační systém - STAG	21	18,42	62	54,38	22	19,29	9	7,89
Struktura a náplň práce kzv*	48	42,10	47	41,22	15	13,15	4	3,50
Struktura a fungování univerzity	50	43,85	48	42,10	13	11,40	3	2,63
Kurz češtiny pro cizince	70	61,40	32	28,07	9	7,89	3	2,63
Univerzitní zařízení	51	44,73	54	47,63	7	6,14	2	1,75
Stipendia	52	45,61	36	31,57	13	11,40	13	11,40
Volnočasové aktivity	47	41,22	45	39,47	16	14,03	6	5,26
Kulturní program	50	43,85	41	35,96	15	13,15	8	7,01
Veřejná doprava	83	72,80	19	16,66	11	9,64	1	0,87
Studentské organizace	46	40,35	48	42,10	15	13,15	5	4,38
Život v Olomouci	63	55,26	36	31,57	12	10,52	3	2,63
Česká kultura a zvyky	55	48,24	31	27,19	19	16,66	9	7,89

Teoretické zdroje doporučují pro ulehčení procesu orientace a adaptace poskytnutí co možná nejvíce informací o kultuře hostitelské země. Respondenti potvrdili, že informací o této oblasti neměli dostatek. Je plánováno, že nový průvodce tento nedostatek odstraní. Do nového informačního materiálu je též v plánu zařadit podrobnější popis kulturního vyžití v Olomouci a také více informací o stipendiích a zacházení s nimi.

Celkový pohled na informovanost zahraničních studentů stále zůstává pozitivní, v žádné oblasti neuvedli spokojenost s poskytnutými informacemi nižší než 70 %.

Situace je ovšem jiná, vezmeme-li v úvahu rozdělení studentů dle programů, kterých se účastnili. Respondenti uvedli ve vztahu ke spokojenosti s informacemi o různých oblastech hodnocení „Ne tak úplně“ a „Vůbec ne“ celkem v 267 případech. Dále 186 případů z těchto 256 tvoří odpovědi studentů, kteří přijeli v rámci jiného programu než ERASMUS. Jinými slovy, 73 % negativních hodnocení. Těchto studentů bylo mezi respondenty 44. Téměř polovina z nich nebyla částečně či zcela spokojena s informacemi o české kultuře, kulturním programu, volnočasových aktivitách a stipendiích. 16 ze 44 nebylo spokojeno s informacemi o studentských organizacích, 14 postrádalo informace o systému STAG. Dalších 13 respondentů uvedlo, že nebyli spokojeni s informacemi týkajícími se ubytování. Zajímavé je také to, že naprostou nespokojenost s informacemi o některé zkoumané oblasti celkově vyjádřilo 73 respondentů, z nichž pouze deset bylo z programu ERASMUS.

Data jasně poukazují na disproporci mezi informovaností studentů programu ERASMUS a ostatními zahraničními studenty.

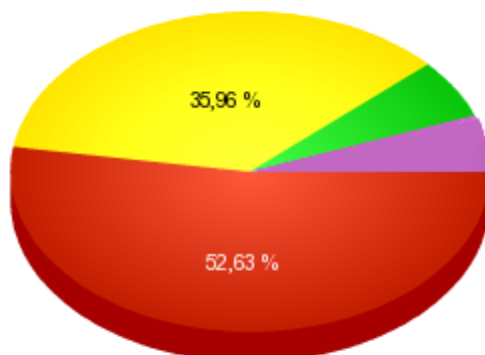
6.1.8. Orientace a adaptace ve vztahu ke kontaktu s českými studenty

Graf č. 10 Očekávání od studijního pobytu zobrazuje otázku, která zjišťovala očekávání studentů od studijního pobytu na UP, potažmo v České republice. Dva různé přístupy ke studijnímu pobytu získaly téměř shodný počet procent. Početnější skupina respondentů vyjžděla na studijní pobyt s motivací k mezinárodní zkušenosti a současně s vyloženým zájmem o Českou republiku a její obyvatele jako takové (52 respondentů). Druhá skupina hledala primárně zkušenost v mezinárodním prostředí, kdy konkrétní místo, kde tuto zkušenost získají, bylo až druhořadé (50 respondentů). Pro účely dalšího rozboru budu nazývat respondenty z první skupiny jako orientované na ČR a zástupce druhé skupiny jako orientované mezinárodně.

Mezinárodně orientovaní respondenti v 72 % případů jednali v souladu se svými očekáváními. Jinými slovy, 36 z 50 respondentů v této skupině se během studijního pobytu zdržovalo převážně s mezinárodními studenty. Vytvořili tak uzavřené a soudržné skupiny, které se izolují od místních, jak též uvádí literatura. Celkem 14 respondentů uvedlo poloviční dělení času mezi české a zahraniční studenty. Tři ze šesti respondentů, kteří se vyjádřili otevřeně, poznamenali, že kontakt s českými studenty byl obtížný.

Graf č. 18 Rozdělení času respondentů mezi české a ostatní zahraniční studenty

Nakonec jste během studijního pobytu na UP trávili nejvíce času s:



- Dalšími zahraničními studenty: 60 (52,63 %)
- Napůl českými a napůl dalšími zahraničními studenty: 41 (35,96 %)
- Českými studenty: 7 (6,14 %)
- Ostatní odpovědi: 6 (5,27 %)

Respondenti orientovaní na ČR naplnili své očekávání v nižší míře. Svůj čas trávilo s českými studenty jen 58 % z nich. Zbýlých 22 respondentů uvedlo, že trávili většinu času v mezinárodní skupině. V otevřené odpovědi respondent z Malajsie uvedl: „Trávil jsem se většinu času s lidmi z mého domovského města a několika zahraničními studenty. Nemám žádné české přátele, protože jsem neměl možnost se s Čechy osobně setkat.“

Data tak potvrzují, že původní očekávání zahraničních studentů, kteří si přejí navázat přátelské vztahy s místními studenty, se často nemusí naplnit. Dle teoretických zdrojů vzniku přátelství brání jazyková bariéra, ustálené sociální vazby místních studentů a současně fakt, že vytvořit vztahy v rámci mezinárodní skupiny je jednodušší, protože všichni zahraniční studenti se nacházejí ve stejné situaci – jsou cizinci v nové zemi, neovládají místní jazyk a sdílí stejné pozitivní i negativní zážitky. Jakmile si student vytvoří pevné sociální vazby v rámci mezinárodní skupiny, je již mnohem obtížnější navazovat vztahy mimo ni. Studenti tak ztrácejí možnost obohatit svůj studijní pobyt o opravdové poznání hostitelské země a jejích obyvatel. Výrazně negativní vliv má toto uzavření se na jazykové schopnosti v jazyce hostitelské země.

Pokud si studenti přejí strávit svůj studijní pobyt v tomto duchu, není možné je kritizovat, ani se snažit na tom něco měnit. Stále je však podstatná část studentů, kteří

mají zájem o hlubší poznání hostitelské země a její kultury, a proto je logické, že by související informace měly být součástí orientačního balíčku.

6.1.9. Orientace a adaptace v závislosti na české kultuře, vnímání Čechů

V otázce č. 15 měli respondenti na škále ohodnotit dvojice vlastností a rozhodnout, které více vystihují Čechy. Domnívám se, že to, jak zahraniční studenti vnímali Čechy a českou kulturu bychom měli zkoumat v závislosti na tom, jestli s Čechy reálně byli, či nebyli v bližším osobním kontaktu.

Při pohledu na Graf č. 18 Rozdělení času respondentů mezi české a ostatní zahraniční studenty vidíme, že 60 studentů uvedlo, že trávilo většinu času se zahraničními studenty, k tomuto počtu lze přiřadit i zbylých šest respondentů, kteří se vyjádřili otevřeně. Všichni uvedli více kontaktu se zahraničními studenty, případně jen studenty ze země původu (dva). Ve druhé skupině je 48 respondentů, kteří trávili svůj čas zcela či částečně s českými studenty. Každá dvojice vlastností je rozepsána v přehledné tabulce tak, aby bylo jasné, jak silně byla vnímána a jak se vnímání lišilo v závislosti na skupině, ve které se studenti zdržovali.

Tab. 6 Srdečnost versus rezervovanost

četnost	Studenti zdržující se spíše v mezinárodní skupině (66)		Studenti zdržující se spíše ve společnosti Čechů (48)	
	srdeční	rezervovaní	srdeční	rezervovaní
silně se vyskytující rys	15	12	23	2
částečně se vyskytující rys	17	8	13	7
neutrální hodnocení	14		3	

Téměř 60 % respondentů bez ohledu na skupinu, do které spadali, označilo srdečnost jako český rys oproti 25 %, kteří vnímali spíše rezervovanost. 15 % respondentů nemělo vyhraněný názor, většina z nich spadala do skupiny, která uvedla menší kontakt s českými studenty. Rezervovanost výrazně vnímali především studenti, kteří se zdržovali v mezinárodní skupině. Teoretické zdroje o české kultuře zdůrazňují prvotní nepřístupnost a uzavřenost Čechů, která se ovšem v případě, že cizinec překoná úvodní období, vytrácí a umožňuje poznat opravdovou vstřícnou a srdečnou povahu Čechů.

Dále měli respondenti na škále ohodnotit, jak jednoduché či složité je navázat s Čechy konverzací.

Tab. 7 Navázání konverzace je lehké versus navázání konverzace je složité

četnost	Studenti zdržující se spíše v mezinárodní skupině (66)		Studenti zdržující se spíše ve společnosti Čechů (48)	
	jednoduché	složité	jednoduché	složité
silně se vyskytující rys	11	8	21	1
částečně se vyskytující rys	17	14	13	4
neutrální hodnocení	16		9	

Pro 54 % respondentů bylo navázání konverzace s Čechy jednoduché. Problematické bylo pro 24 % respondentů, větší obtížnost vnímali studenti, kteří se převážně zdržovali v mezinárodní skupině.

V další dvojici bylo zjišťováno vnímání Čechů cizinci ve společenském styku. Zdáli působí nenuceně a uvolněně nebo spíše nedůvěřivě.

Tab. 8 Uvolněnost a nenucenost versus nedůvěřivost

četnost	Studenti zdržující se spíše v mezinárodní skupině (66)		Studenti zdržující se spíše ve společnosti Čechů (48)	
	uvolnění/ nenucení	nedůvěřiví	uvolnění/ nenucení	nedůvěřiví
silně se vyskytující rys	13	2	20	1
částečně se vyskytující rys	18	10	16	2
neutrální hodnocení	23		9	

Téměř 60 % respondentů vnímalo Čechy v konverzaci jako nenucené a uvolněné. Nedůvěru vnímalo pouze 13 % respondentů a většina z nich opět ze skupiny mezinárodních studentů. 28 % respondentů nemělo na tyto vlastnosti vyhraněný názor. Další zkoumané rysy se týkaly toho, jak působí Češi ve smyslu názorů. V anglické verzi byla použita dvojice open-minded proti closed. Open-minded v opisném překladu značí otevřenost jedince novým myšlenkám a argumentům, případně, odmítání předsudků.

Tab. 9 Otevřenost versus uzavřenost

četnost	Studenti zdržující se spíše v mezinárodní skupině (66)		Studenti zdržující se spíše ve společnosti Čechů (48)	
	otevření	uzavření	otevření	uzavření
silně se vyskytující rys	12	3	18	1
částečně se vyskytující rys	19	14	19	2
neutrální hodnocení	18		8	

Téměř 60 % respondentů vnímalo u Čechů spíše otevřenost, 17, 5 % naopak uzavřenost. Uzavřenost opět spíše vnímali studenti, kteří se více zdržovali s dalšími zahraničními studenty.

Tab. 10 Individualismus versus kolektivismus

četnost	Studenti zdržující se spíše v mezinárodní skupině (66)		Studenti zdržující se spíše ve společnosti Čechů (48)	
	individualističtí	kolektivističtí	individualističtí	kolektivističtí
silně se vyskytující rys	8	2	10	2
částečně se vyskytující rys	13	13	13	6
neutrální hodnocení	30		17	

Geert Hofstede označuješ českou společnost jako individualistickou. Tento rys vnímalo téměř 39 % respondentů. Poměrně značná část respondentů nedokázala vyjádřit jasný názor na tuto charakteristiku a to především ve skupině respondentů, kteří se zdržovali spíše v mezinárodní skupině. Domnívám se, že tato charakteristika se plně projeví až během užšího kontaktu, např. spoluprací na studijních projektech. Jak potvrzuje 48 % respondentů ze skupiny, která s Čechy trávila podstatnou část svého času.

Dále bylo zjišťováno, jestli jsou dle respondentů Češi spíše přístupní novým řešením nebo zda jsou jejich přesvědčení a způsoby chování neměnné.

Tab. 11 Přístupnost novým řešením versus neměnná přesvědčení a způsoby chování

	Studenti zdržující se spíše v mezinárodní skupině (66)		Studenti zdržující se spíše ve společnosti Čechů (48)	
	přístupní novým řešením	majíci neměnná přesvědčení a způsoby chování	přístupní novým řešením	majíci neměnná přesvědčení a způsoby chování
četnost				
silně se vyskytující rys	11	2	13	0
částečně se vyskytující rys	22	12	15	7
neutrální hodnocení	19		13	

Přístupnost Čechů k inovacím vnímalo 54 % respondentů, neměnnost v přesvědčeních a způsobech chování vnímalo pouze 18 % z nich, opět ji více pociťovali respondenti, kteří neměli s Čechy intenzivní kontakt. V další dvojici měli respondenti ohodnotit vztah Čechů k nejistotě. Dle Geerta Hofstedeho se česká společnost vyznačuje silnou potřebou vyhýbat se nejistotě. Sebraná data jsou však v rozporu s tímto tvrzením. Tendenci k vyhýbání se nejistotě vnímalo pouze 11 % respondentů, naopak 70 % vnímalo, že se Češi riziku a nejistotě nevyhýbají. Zjištění Geerta Hofstedeho se vztahují na celou českou populaci, respondenti v tomto výzkumu však pravděpodobně hodnotili především české vysokoškolské studenty, u nichž lze předpokládat odlišnosti od většinové populace – např. ve vnímání potřeby jistoty či otevřenosti vůči novým myšlenkám a argumentům.

Tab. 12 Dobrodružní versus vyhledávající jistotu

	Studenti zdržující se spíše v mezinárodní skupině (66)		Studenti zdržující se spíše ve společnosti Čechů (48)	
	dobrodružní	vyhledávající jistotu	dobrodružní	vyhledávající jistotu
četnost				
silně se vyskytující rys	14	2	19	1
částečně se vyskytující rys	27	8	19	1
neutrální hodnocení	15		8	

Dále měli respondenti rozhodnout, jestli jsou Češi spíše soutěživí nebo spíše spolupracující.

Tab. 13 Soutěživost versus spolupráce

	Studenti zdržující se spíše v mezinárodní skupině (66)		Studenti zdržující se spíše ve společnosti Čechů (48)	
	soutěživí	spolupracující	soutěživí	spolupracující
četnost				
silně se vyskytující rys	3	9	11	5
částečně se vyskytující rys	13	18	7	7
neutrální hodnocení	23		18	

Na tento rys neměli respondenti vyhraněný názor. 36 % zvolilo neutrální hodnocení, 30 % označilo Čechy za soutěživé, 34 % jako spíše spolupracující. Soutěživost však výrazněji vnímali studenti, kteří s Čechy trávili více času.

V předposlední dvojici měli respondenti zhodnotit, jakou důležitost Češi přisuzují přesnosti a bezchybnosti. Dle teoretických zdrojů měla být právě přesnost jedním z českých rysů. Čechům přesnost a preciznost přisoudilo více než 60 % respondentů. Opačný názor uvedlo téměř 17 % respondentů. Přesnost a preciznost výrazně vnímali respondenti ze skupiny, která se s Čechy zdržovala více (58 % z nich).

Tab. 14 Přesnost a preciznost versus nevyhledávání přesnosti a preciznosti

	Studenti zdržující se spíše v mezinárodní skupině (66)		Studenti zdržující se spíše ve společnosti Čechů (48)	
	precizní a přesní	nevyhledávající přesnost a bezchybnost	precizní a přesní	nevyhledávající přesnost a bezchybnost
četnost				
silně se vyskytující rys	21	4	18	2
částečně se vyskytující rys	20	9	10	4
neutrální hodnocení	12		14	

V poslední dvojici měli respondenti zhodnotit, jestli Češi spíše improvizují nebo spíše dodržují pravidla. Teoretické zdroje upozorňují na jistou nejasnost v těchto charakteristikách. Na jednu stranu Češi vyžadují pravidla a respektují je, ale jen do té

míry, dokud není jiné řešení efektivnější. Improvizace je zmiňována jako výrazný český rys.

Tab. 15 Improvizace versus dodržování pravidel

četnost	Studenti zdržující se spíše v mezinárodní skupině (66)		Studenti zdržující se spíše ve společnosti Čechů (48)	
	ochotní k improvizaci	dodržující pravidla	ochotní k improvizaci	dodržující pravidla
silně se vyskytující rys	7	12	11	2
částečně se vyskytující rys	15	11	12	9
neutrální hodnocení	21		14	

40 % respondentů Čechům přisoudilo spíše ochotu k improvizaci, naopak 30 % vnímalo, že Češi dodržují pravidla. 30 % nemělo vyhraněný názor. Polovina respondentů, kteří se zdržovali spíše ve skupině Čechů, výrazněji vnímala sklony k improvizaci.

6.1.10. Souhrnné vyhodnocení vlastností

Dvojice vlastností, které měli respondenti hodnotit, byly vybrány po prostudování zdrojů týkajících se české kultury a toho, jak jsou Češi vnímáni cizinci. Všechny zmíněné vlastnosti se do určité míry v české kultuře vyskytují. Předpokladem bylo, že respondenti, kteří měli možnost bližšího kontaktu s Čechy a českou kulturou, budou tyto rysy vnímat jasněji. To data potvrdila, protože neutrální hodnocení se v mnohem větší míře vyskytovala ve skupině studentů, kteří trávili více času v mezinárodní skupině. Negativnější z dvojic vlastností často vnímali studenti, kteří se zdržovali spíše v mezinárodní skupině – např. rezervovanost, obtížnost navázání konverzace, nedůvěřivost, uzavřenost či neměnnost v přesvědčeních. Naopak studenti, kteří měli možnost užšího kontaktu s Čechy, vnímali srdečnost, jednoduchost při navázání konverzace, uvolněnost, otevřenost a vstřícný přístup k novým řešením. Specifičtější vlastnosti jako individualismus, soutěživost a ochotu k improvizaci silněji vnímali také studenti, kteří trávili více času s Čechy. Respondenti nejsilněji vnímali důraz na přesnost a preciznost a také ochotu přijmout nejistotu.

Jak jsem zmínila výše, je nutné si uvědomit, že výzkum mohl být ovlivněn tím, že studenti s velkou pravděpodobností hodnotili skupinu Čechů – vysokoškoláků. Zjištění bude využito při přípravě textů týkajících se české kultury a přístupu k českým studentům.

6.2. Vyhodnocení otevřených odpovědí

Na konci dotazníku byli respondenti požádáni o vyjádření se ke dvěma nepovinným otevřeným otázkám. První z nich se týkala výrazně vnímaných kulturních odlišností. Ve druhé byli požádáni o jakýkoli komentář, který by zlepšil připravovaný informační materiál.

6.2.1. Výrazně vnímané kulturní odlišnosti

V této otázce se vyjádřilo 55 respondentů, z nichž devět uvedlo, že nezaznamenali žádné výraznější kulturní odlišnosti. V pěti případech tuto skutečnost uvedli respondenti z různých zemí, zbylé čtyři odpovědi pocházely od respondentů z Bulharska, všichni čtyři zmínili, že dle jejich názoru, jsou česká a bulharská kultura podobné.

V odpovědích zbývajících respondentů bylo následně možné vysledovat celkem šest kategorií kulturních odlišností. Předpokládám, že fakt, že se respondenti rozhodli odpovědět v nepovinné otázce, a samotný výběr odpovědí značí, že popsané skutečnosti silně vnímali.

o Uzavřenost a rezervovanost Čechů vůči cizincům

Vyjádření spadající do této kategorie se vyskytla celkem ve 14 případech. V sedmi případech respondenti uvedli, že Češi byli uzavření a chladní. Ve dvou z těchto případů respondenti uvedli nulový zájem o cizince ze strany Čechů, což dávali do kontrastu s přátelským přístupem vůči zahraničním studentům, na který byli zvyklí ve svých domovských zemích.

„Chtěl jsem poznat českou kulturu a zvyky, ale musel jsem to zvládnout sám. Neexistuje žádná organizovaná činnost v tomto smyslu. Češi neprojeví žádný zájem o naše přátelství. Měli jsme tak mnoho přátel, ale žádné české.“

Respondentka z Polska

„Během prvních tří měsíců na univerzitě se ke mně nikdo skoro ani nepřiblížil. Mohla jsem stát sama v rohu a všichni čeští studenti by na mě jen zírali. Nikdo se ani nepokusil se mnou promluvit. U nás doma bychom nového studenta pozvali na kávu nebo oběd hned první den a udělali bychom vše pro to, aby měl pocit, že je vítán. Skoro bychom soutěžili o to, kdo bude jeho nový nejlepší přítel. Řekněme, že v České republice je situace hodně odlišná.“

Respondentka z Bosny a Hercegoviny

Tři respondenti uvedli, že je velmi překvapila neochota Čechů pomoci druhému v nesnázích a to jak na univerzitě, tak mimo ni. Ve třech případech též respondenti poukazovali na neurvalé chování pracovníků ve službách. Jeden respondent se setkal s rasistickými projevy proti asijským studentům.

○ **Odlišnosti ve vzdělávacím systému**

Celkem ve 12 případech se zanechané komentáře týkaly odlišného vzdělávacího systému a zvyklostí. Tři respondenti ocenili otevřený a přátelský vztah s vyučujícími, dva vyzdvihli zájem českých studentů o cizí jazyky. Ve zbylých odpovědích byla pro respondenty nezvyklá např. organizace a průběh zkoušení – zápočty a ústní zkoušky. Ústní zkoušení např. dle respondentů neexistuje v Malajsii. Nezvyklé pro respondenty bylo také to, že čeští studenti mají větší volnost při výběru předmětů a fakt, že studenti z různých ročníků mohou studovat jeden předmět. V jiných zemích jsou předměty jasně dány a rozděleny dle ročníků. Jeden respondent uvedl, že čeští studenti jsou zvyklí vyčkávat na přímou otázku od vyučujícího a aktivně se nezapojují, jiní zase ocenili vysokou angažovanost studentů v debatách. Zdá se, že zkušenosti se zde liší spíše na individuální úrovni. Respondenty též upoutalo, že výuka začíná brzy ráno a naopak kurzy v pozdních večerních hodinách prakticky neexistují. Z osobní zkušenosti mohu též uvést příklad, kdy denní rytmus výrazně ovlivnil i zvyklosti ve výuce.

○ **Stravování**

V 11 případech respondenti uvedli výrazné odlišnosti ve stravování – skladbě potravin a nápojů jako takové a také ve způsobech konzumace. V šesti případech respondenti uvedli velmi odlišnou kuchyni, na kterou si museli zvykat. Především pro asijské studenty byla česká kuchyně příliš hutná, mastná a slaná. V pěti případech si studenti

všímali odlišností týkajících se konzumace alkoholu. Všeobecně je zaráželo množství, které Češi vypijí – např. pití piva po půllitrech.

○ **Jazyková bariéra**

Jazykovou bariéru v otevřených odpovědích zdůraznilo šest respondentů. Především na ni naráželi mimo univerzitní prostředí, kdy se projevovala v kombinaci s vnímanou neochotou a nepříjemností Čechů v každodenním kontaktu.

○ **Životní rytmus**

Pět respondentů vnímalo rozdílnosti v životním rytmu. Všeobecně vnímali posunutí aktivit do časnějších ranních hodin a naopak jejich dřívější ukončení ve večerních hodinách. Především zmiňovali odlišnou otevírací dobu obchodů a odlišnou dobu, ve které probíhala výuka.

○ **Náboženství**

Celkem čtyři respondenti zmínili silně vnímaný náboženský sekularismus. Dva respondenti zmínili, že postrádali možnost praktikovat své náboženství v prostorách univerzity. Jedna respondentka uvedla, že jí nejvíce překvapilo to, že vůbec nevnímala přítomnost víry v české společnosti a současně jí otevřenost ve vztahu mezi mužem a ženou na veřejnosti přišla přehnaná.

○ **Zajímavosti**

Některá hodnocení se vyskytla pouze jednou, případně jen v několika málo případech. Respondenti např. ocenili bohatou českou historii a její promítání se v architektuře, stejně tak vnímali vysokou kvalitu veřejné dopravy. Jednotlivci vyzdvihli dodržování pravidel, přesnost, dobrou organizaci a větší otevřenost různým myšlenkám. Španělský respondent uvedl, že Češi jsou celkově méně hluční než Španělé. Francouzskou respondentku zaujalo, že Češi vždy čekají na zelenou na přechodu, i když nic nejede. Respondenty z Taiwanu překvapilo práskání dveřmi a kýčání na veřejnosti.

6.2.2. Doporučení pro nový informační materiál a pro zlepšení orientace a adaptace

V poslední otázce se vyjádřilo 30 respondentů, z nichž 10 vyjádřilo spokojenost s informačními materiály a organizací, většina též vyjádřila vděk za poskytnutou pomoc a velmi pozitivní zkušenost se studiem na UP.

Ze zbylých respondentů sedm uvedlo, že by bylo vhodné poskytnout více informací o České republice, české kultuře a umožnit větší kontakt mezi zahraničními studenty a cizinci. Navrhují např. univerzitou organizovaná setkání zahraničních studentů a Čechů, případně více předmětů či workshopů pro zahraniční studenty, které se budou týkat české historie a kultury. Respondenti by ocenili např. stručné tipy na výlety po okolí Olomouce i celkově po České republice, případně odkazy na zdroje, kde je možné tyto informace získat. Dále doporučili poskytnout zahraničním studentům základní informace o Olomouci – např. kde se stravovat, kde jsou obchody, směnárny atd.

Druhým nejčastěji zmiňovaným tématem (šestkrát) bylo lepší informování zahraničních studentů v angličtině. To se týká i informací o kurzech, které mohou navštěvovat. Někteří respondenti uvedli, že by se mělo zdůraznit, že ne všechny předměty budou v angličtině, aby se předešlo nedorozumění. Opakovaně také zmínili, že se o mnoha aktivitách v rámci univerzity nemohli dozvědět, protože informace byli poskytované pouze v češtině. V souvislosti s nedostupností informací v angličtině dva respondenti opět zmínili STAG, oba doporučovali více informací o jeho fungování v angličtině a pokud možno i návod k zápisu. S jazykovou bariérou měla problémy i respondentka, která studovala na Lékařské fakultě. Uvítala by větší pomoc ze strany českých vyučujících a studentů při praktických seminářích v nemocnici, kde jazyková bariéra komplikuje zahraničním studentům práci s pacienty.

Studenti též doporučovali poskytnout více informací o dopravě, ubytování, fungování univerzity, rozdělení kompetencí mezi zahraničními odděleními, katedrových koordinátorech a postupech pro získání víz.

7. Nový průvodce pro zahraniční studenty UP

Závěrečná kapitola nabídne pohled na to, jak byly skutečnosti zjištěné při zpracování diplomové práce aplikovány při tvorbě nového průvodce pro zahraniční studenty UP. Současně bude popsán proces jeho vzniku a představena jeho podoba.

7.1.1. Vznik a obsah nového průvodce pro zahraniční studenty UP

Nový průvodce vznikl současně s diplomovou prací v těsné součinnosti se zahraničním oddělením FF UP. Do jeho obsahu se promítly jak získané znalosti načerpané při tvorbě teoretické části práce, tak výsledky výzkumu mezi bývalými zahraničními studenty. Materiál se též inspiroval informačními materiály zahraničních univerzit, které byly zhodnoceny v práci. V neposlední řadě jsem zúročila osobní zkušenosti získané během studijních pobytů v zahraničí.

Materiály a texty byly shromážděny z mnoha různých zdrojů, a to českých i anglických. Podstatná část byla převzata z brožury Kudy Kam (průvodce pro studenty prvních ročníků UP), texty byly pouze upraveny dle potřeb zahraničních studentů. Mnoho textů vzniklo po osobní konzultaci se zaměstnanci UP – např. zaměstnanci SKM UP, CVT UP, ústřední knihovny, pracovníky oddělení komunikace a samozřejmě zahraničních oddělení. Texty týkající se vízové problematiky konzultovali též zaměstnanci Odboru cizinecké policie Olomouc a pracovníci Oddělení pobytu cizinců v Přerově.

Nový průvodce je rozdělen do šesti částí, aktuální obsah představuje Příloha č. 4 Aktuální obsah nového informačního balíčku (únor 2014). Až ke konci zpracování došlo k rozhodnutí, že materiál nebude určen pouze zahraničním studentům po příjezdu na UP, ale bude posílán na partnerské univerzity spolu s dalšími informačními materiály o UP. Z tohoto důvodu musel být obsah lehce pozměněn tak, aby v něm byly i důležité informace potřebné před příjezdem na UP. Současně bylo požadováno, aby z informačního materiálu mohl potenciální budoucí student získat ucelenou představu o studiu na UP.

Informační materiál University of Groningen byl zvolen jako ideální předloha pro strukturování nového průvodce, obsahově nový průvodce UP kombinuje také témata z materiálů Universidad de Granada se současnou realitou UP Olomouc. Každá kapitola obsahuje kontakty na uvedené organizace a organizační složky či osoby, a pokud je to

žádoucí, jsou studentům doporučeny další rozšiřující zdroje. Kontakty jsou ověřené, jinými slovy, kontaktní osoby souhlasily s možností, že je budou zahraniční studenti kontaktovat a současně potvrdily, že s nimi budou schopny komunikovat v angličtině.

První část průvodce, které bude předcházet uvítání od rektora UP, se postupně věnuje České republice a české kultuře, Olomouci jako studijnímu městu a představuje Univerzitu Palackého. Studenti získají úvodní praktické informace o své hostitelské zemi – např. informace o podnebí, cenových hladinách a měně, elektrické síti a mobilních operátorech. Prostor je též věnován kulturnímu šoku, uvedený text vznikl na základě původního materiálu, kterým disponovala UP a současně byl doplněn o skutečnosti zjištěné při zpracovávání čtvrté kapitoly práce věnující se úskalím orientace a adaptace zahraničních studentů. Souhrnný text o české kultuře vznikl na základě druhé kapitoly práce zabývající se českou kulturou a byla do něho zapracována zjištění z výzkumu. Studenti jsou též odkázáni na rozšiřující zdroje, které buď byly přímo využívány při tvorbě diplomové práce, případně s českou kulturou přímo souvisí. Kulturní specifika byla nadále zohledňována v dalších částech průvodce, např. při popisu studijních zvyklostí či jednání s administrativními pracovníky apod.

Na tento text navazuje krátká kapitola odkazující na českou kinematografii a literaturu, která byla vložena proto, aby si studenti mohli z uvedených děl udělat lepší představu o své nové zemi.

Druhá část průvodce se soustřeďuje na praktické informace potřebné ještě před příjezdem. I v této části se silně promítla především zjištění z výzkumu. Díky tomu, že respondenti upozorňovali na nejasnosti ohledně víz, byla zpracována zcela nová kapitola soustřeďující se na vízové náležitosti. Na tvorbě se podílely nejen referentky zahraničních oddělení, ale také pracovníci Odboru cizinecké policie v Olomouci a pracovníci Oddělení pobytu cizinců v Přerově. Text vznikl na základě našich osobních, případně telefonických rozhovorů tak, aby byl co nejpraktičtější jak pro studenty, tak pro zainteresované pracovníky.

Třetí část je věnována praktickým náležitostem pobytu s důrazem na úvodní týdny. V celé části jsou zohledňovány skutečnosti, které jsem se dozvěděla při zpracování čtvrté kapitoly práce týkající se úskalí orientace a adaptace zahraničních studentů, současně tato část přímo vychází z výsledků výzkumu. Veškeré oblasti, u nichž respondenti výzkumu hodnotili míru informovanosti, byly znovu zpracovány a

doplněny o informace, které respondenti postrádali. Studenti tak získávají v logicky posloupném sledu informace o dopravě v ČR a v Olomouci, o ubytování, organizaci úvodního setkání na UP a povinnostech souvisejících s vízy po vstupu na území ČR. Následně o studentském průkazu ISIC, stipendiích, možnostech otevření účtu v ČR, stravování a lékařské péči.

Čtvrtá část popisuje podmínky a náležitosti studia na UP. Stejně jako třetí část je výrazně založena na zjištěních z výzkumu. Protože respondenti upozorňovali na nejasnosti v uspořádání zahraniční agendy na UP, byla zpracována přehledná kapitola, která přesně popisuje, kdo je za co zodpovědný a na koho se mají obracet v konkrétních případech. Studenti též ve výzkumu zmínili, že ne vždy pochopili, jak funguje Portál UP a STAG, proto byl těmto tématům také věnován prostor v průvodci. Kapitola o studijních zvyklostech byla zařazena z důvodu odlišností, které respondenti výzkumu vnímali a vznikla zcela na základě jejich postřehů a připomínek.

Pátá část průvodce představuje univerzitní zařízení a služby. Tato část průvodce se věnuje získání přístupu k internetu v rámci univerzity, využívání služeb knihovny a možnostem studia češtiny a dalších jazyků na UP (nutné pro překonání jazykové bariéry). Současně v této části studenti naleznou kontakty na poradenská centra, kam se mohou obrátit v případě potřeby – např. Centrum asistence pro hendikepované studenty, psychologická poradna či Profesně poradenské centrum, které nabízí asistenci zahraničním studentům. Pátá část obsahuje i podrobné informace o médiích na UP a o možnostech sportovního vyžití, tyto informace dle respondentů výzkumu nebyly kompletní. Podrobnější informace o médiích na UP studentům umožní sledovat univerzitní komunikační kanály, a to jak v češtině, tak i v angličtině, a více se zapojit do univerzitního života. Nejen, že nyní bude pro studenty jednodušší odreagovat se při sportu, ale současně získají další možnost kontaktu s českými studenty.

Šestá část se věnuje studentskému životu na UP, potažmo v Olomouci. Prostředí města a jeho kulturní události tvoří podstatnou část mezinárodní zkušenosti zahraničních studentů. Ve čtvrté kapitole práce se můžeme dočíst, že jedním z prostředků, jak usnadnit orientaci a adaptaci zahraničních studentů, je jejich zapojení se do studentských spolků a organizací a všeobecně zprostředkování kontaktu mezi zahraničními a místními studenty. Z tohoto důvodu obsahuje nový průvodce přehled studentských organizací na UP a vždy také kontakt, na který se studenti mohou

v případě zájmu obrátit. Stejně tak jsou zahraničním studentům poskytnuty informace o kulturních a společenských událostech, kterých se v Olomouci mohou účastnit a doporučena místa, která by určitě neměli vynechat. Při všech těchto aktivitách mají větší příležitost seznámit se s českými kolegy. Respondenti výzkumu též uvedli, že jim chyběla možnost praktikovat náboženství, proto jsou v průvodci uvedeny kontakty, na které se věřící studenti mohou obrátit.

Závěrečná sedmá část poskytuje rozšiřující informace. Krátce jsou zmíněny české státní svátky a tradice. Studentům jsou též poskytnuty informace týkající se cestování. Tato část byla zařazena díky zjištění z výzkumu, podle kterého je kulturní prostředí a geografická poloha České republiky jedním ze tří hlavních faktorů, které určily rozhodnutí respondentů o výjezdu na UP. Díky těmto tipům získávají studenti přidanou hodnotu, která může zkvalitnit jejich pobyt a celkovou zkušenost a z dlouhodobého hlediska ovlivnit i to, jak budou o své zahraniční zkušenosti na UP hovořit po návratu na domovskou univerzitu.

Informační materiál je zakončen krátkým slovníčkem nejdůležitějších pojmů týkajících se především studia a zahraniční agendy. Současně budou vloženy praktické mapy – mapa Olomouce, kampusu UP, MHD, cyklomapa a mapa Fakultní nemocnice pro zahraniční studenty medicíny a zubního lékařství.

Závěr

Ačkoli je univerzita organizací velmi specifickou, v nejširším slova smyslu ji můžeme vnímat jako firmu. U dobrých firem platí, že zaměstnanci jsou jejím nejcennějším zdrojem a podle toho se s nimi musí zacházet. Získat a udržet kvalitního zaměstnance je v dnešní době čím dál tím nákladnější. Pokud se úvodní proces orientace a adaptace nezdaří, firma ztrácí nejen finanční zdroje, ale i drahocenný čas a znalosti pracovníka. Hladký a rychlý proces orientace a adaptace nových členů v organizaci naopak zajistí její celkový růst a spokojenost nových členů. Studenty na univerzitách sice nemůžeme stavět do role zaměstnanců, ale můžeme vnímat proces jejich orientace a adaptace stejným způsobem jako proces orientace a adaptace zaměstnanců ve firmách.

Diplomová práce se zaměřila na zlepšení procesu orientace a adaptace specifické skupiny členů akademické obce - zahraničních studentů. Cílem práce bylo získat dostatek teoretických a výzkumem ověřených skutečností, které následně umožnily vznik prvního uceleného orientačního balíčku (průvodce) pro zahraniční studenty Univerzity Palackého.

V teoretické části byla definována skupina, pro kterou je nový průvodce určen a představena specifika české kultury, která mohou ovlivnit proces orientace a adaptace zahraničních studentů. Dále byla vysvětlena paralela mezi významem orientačního balíčku ve firmách a na univerzitách. V poslední části byla popsána úskalí orientace a adaptace zahraničních studentů během studijních pobytů. Teoretické poznatky byly průběžně využívány jak při sestavování výzkumného dotazníku, tak při tvorbě samotného textu průvodce.

V praktické části bylo nabídnuto srovnání procesů orientace a adaptace zahraničních studentů na UP a dvou partnerských univerzitách a především byly porovnány jejich informační materiály. Nejdůležitější částí je však výzkum mezi 114 bývalými zahraničními studenty, jehož podrobné zpracování a analýza umožnily získat cenný obraz o aktuálním stavu informovanosti a orientace a adaptace zahraničních studentů na UP a především přinesly důležité postřehy, které byly zpracovány do nového průvodce.

Získaný obraz mohl být přesnější, pokud by se podařilo přesvědčit k vyplnění více respondentů. Z celkově oslovených 657 bývalých studentů zareagovalo na opakované

výzvy přibližně 17 % z nich. Další výzkum by se např. mohl zaměřit na hlubší audit orientačních a adaptačních procesů zahraničních studentů na UP nebo na to, jak sami studenti pobyt vnímali.

Praktický dopad diplomové práce je trojí. Zaprvé, průvodce vzniklý na jejích základech usnadní první kroky zahraničním studentům na UP. Vzhledem k tomu, že nové vedení UP klade na zahraniční spolupráci a navyšování počtu přijíždějících studentů velký důraz, přichází nový průvodce v pravou chvíli. V příštích letech by měl v tištěné formě ulehčit orientaci a adaptaci tisícovce zahraničních studentů. Současně bude v PDF formě zasílán na partnerské instituce UP a volně k dispozici ke stažení na webových stránkách univerzity. Zadruhé, dle odhadu pracovníků zahraničních oddělení jim tento průvodce ušetří až třetinu práce. Je koncipován tak, aby v něm studenti našli odpověď na většinu otázek, které dosud byly směřovány právě na zahraniční oddělení. Zatřetí, práce poskytuje částečný audit procesů orientace a adaptace zahraničních studentů na UP a nabízí porovnání se zahraničními institucemi, u nichž se může UP v mnohém inspirovat. Práce tak může posloužit jako podklad pro hlubší audit, případně jako zdroj dalších tipů na zlepšení orientace a adaptace zahraničních studentů.

Summary

The aim of the thesis is the creation of a new Palacký University international students' orientation kit based on the theoretical background and research results of the thesis. The thesis uses the parallel between new hire orientation and adaptation processes in the companies and orientation and adaptation processes of international students at their new home universities. The thesis is based on the assumption that practical and high quality orientation kit is a necessary component of a successful orientation and adaptation of employees in the companies as well as international students at universities.

The thesis comprises seven chapters and it is divided into two parts, the theoretical and the practical one. The thesis and the orientation kit (in the form of a new guide for international students at Palacký University) were created simultaneously in close cooperation with the international relations office of the Philosophical faculty of Palacký University.

The first theoretical chapter presents the actual state of internationalization at Palacký University (henceforth PU) with the emphasis on the exchange programmes whose participants were mainly included in the research. The second chapter focuses on the Czech culture, its origins, components, characteristics and its possible impact on the orientation and adaptation of international students. The third chapter deals with the orientation and adaptation of new hire employees in companies and the role of the orientation kit. The chapter describes different levels of orientation and adaptation in organizations and shows that new hire orientation and adaptation policies and trends are applicable at universities too. The fourth theoretical chapter focuses on the orientation and adaptation of international students during their studies abroad. The chapter identifies difficulties that international students may have to face during their study exchanges as well as support systems that help them to overcome those demanding periods.

The fifth chapter is the first one in the practical part of the thesis. It briefly evaluates the orientation and adaptation of international students at PU in comparison with two foreign universities – University of Granada in Spain and University of Groningen in the Netherlands. The main emphasis is put on information materials of those universities

in comparison with current material of PU. The chapter contains detailed comparative analysis of the materials and propositions for the new information material of PU inspired by the materials of foreign universities.

The sixth chapter presents results of the research led among 114 former international student of PU. The research was focused on their satisfaction with information given by PU, the evaluation of their orientation and adaptation at PU in general and the influence of Czech culture in this process. All the imperfections pointed out by respondents in the research were discussed with the employees of the international relations office and successively included into the new international students' guide.

The last chapter describes how theoretical knowledge from the first part of the thesis and the comparison of information materials combined with the results of the research from the practical part, influenced the new guide for international students at PU. The chapter also presents its contents and structure.

The thesis has a direct practical impact. In the following years, the guide based on its findings should be distributed among 1000 future international students and help them during their first steps at PU. The PDF form of the guide will be sent to partner universities with other information materials in order to provide prospective international students with full information about the PU. According to the employees of the international relations offices, the guide will cut down a third of their workload because it responds to the majority of questions that students addressed to the offices before.

Seznam pramenů a použité literatury

Prameny

Souborné informace poskytnuté zahraničním oddělením FF UP

Informace poskytnuté zahraničním oddělením LF UP

Tištěné dokumenty

ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů*. 8. vyd. Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-0469-2.

HOLÝ, L. *The little Czech and the Great Czech Nation: national identity and the post-communist transformation of society*. 1. vyd. New York: Cambridge University Press, 1996, ISBN 0521554691.

HOFSTEDE, G., HOFSTEDE, G. J., MINKOV, M. *Cultures and organizations: software of the mind: intercultural cooperation and its importance for survival*. 3. vyd. New York: McGraw-Hill, 2010, ISBN 978-0-07-166418-9.

KERNEROVÁ, L. *Analýza firemní kultury v konkrétní firmě*. Olomouc, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Doc. Ing. Jaroslava Kubátová, Ph.D.

KONOPASKE, R., IVANCEVICH, J. M. *Global Management and Organizational Behaviour: Text, Readings, Cases, and Exercises*. 1.vyd. New York: McGraw-Hill/Irwin, 2004, ISBN 007-284306-3.

KUBÁTOVÁ, J. *Management lidských zdrojů*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3397-4.

KURAS, B. *Czechs and balances: a nation's survival kit*. 2. vyd. Praha: Baronet, 1998, ISBN 80-721-4136-8.

Multilingvní univerzita: Studium v cizím jazyce nabízí pět fakult i v němčině a ruštině. *Žurnál Univerzity Palackého v Olomouci*. 2013, roč. 23, č. 3.

NOLLEN, T. *Czech Republic: Culture Shock! A survival Guide to Customs and Etiquete*. New ed. London: Marshall Cavendish, 2009. ISBN 978-076-1454-786.

NOVÝ, I., SCHROLL-MACHL a kol. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání*. 3. Vyd. Praha: Management press, 2001. ISBN 80-7261-042-2.

Elektronické zdroje

BROWN, L. An ethnographic study of the friendship patterns of international students in England : An attempt to recreate home through conational interaction. *International Journal of Educational Research* [online]. 2009, roč. 48, č. 3, [cit. 2013-12-18]. Dostupné z: www.elsevier.com/locate/ijedures

DONGFENG, L. Culture Shock and Its Implications for Cross-Cultural Training and Culture Teaching. *Cross-Cultural Communication*. 2012, roč. 8, č. 4, DOI: 10.3968/j.ccc.1923670020120804.1433

DUNN, S., JASINSKI, D. The role of new hire orientation programs. *Journal of Employment Counseling* [online]. 2009, roč. 46, č. 3, [cit. 2013-11-24]. DOI: 10.1002/j.2161-1920.2009.tb00074.x.

Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1002/j.2161-1920.2009.tb00074.x>

GOING GLOBAL, Inc. *Czech Republic Career Guide: CULTURAL ADVICE*. 2002. Dostupné z: Business Source Complete

HENDRICKSNO, B., ROSEN, D., AUNE, R. K. An analysis of friendship networks, social connectedness, homesickness, and satisfaction levels of international students. *International Journal of Intercultural Relations* [online]. 2011, roč. 35, č. 3, [cit. 2013-12-13]. Dostupné z: <http://www.journals.elsevier.com/international-journal-of-intercultural-relations>

CHANG, Wei-Wen. The negative can be positive for cultural competence: Foreign students cope with unfamiliar culture. *Human Resource Development International*. 2007, roč. 10, č. 2

Dostupné z: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13678860701347206>

CHIEH-WEN, L. Cultural Shock is not a Shark: Foreign Students cope with unfamiliar culture. *Conference Papers - American Sociological Association*, s. 1-20. [online]. Philadelphia, 2005 [cit. 2013-12-11].

KONEVAS, L., DUOBA, K. THE ROLE OF STUDENT MOBILITY IN THE DEVELOPMENT OF HUMAN CAPITAL IN EUROPE. *Economics & Management*. 2007, ISSN 1822-6515

NEŠPOR, Z. R. Religious Processes in Contemporary Czech Society. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*, 2004, roč. 40, č. 3, s. 277-295.

OBERG, K. Cultural Shock: Adjustment to New Cultural Environments. *Practical Anthropology*. 1960, č. 7

PAVLICA, K., NOVY, I. Czech Culture As Seen by Foreign Managers and Entrepreneurs. *Czech Business & Trade* [online]. 2003, 5/6, [cit. 2013-12-16]. ISSN 1211-2208
Dostupné z: Business Source Complete

SHERRY, M., THOMAS, P., CHUI, W. H. International students: a vulnerable student population. *Higher Education* [online]. 2010, roč. 60, č. 1, [cit. 2013-12-18]. DOI: 10.1007/s10734-009-9284-z. Dostupné z: <http://link.springer.com/10.1007/s10734-009-9284-z>

WILSON, IAIN. What Should We Expect of 'Erasmus Generations'?* *JCMS: Journal of Common Market Studies*. 2011, roč. 49, č. 5, DOI: 10.1111/j.1468-5965.2010.02158.x.
Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1111/j.1468-5965.2010.02158.x>

YAKUNINA, E. S., WEIGOLD, I. K., WEIGOLD, A., HERCEGOVAC, S., ELSAYED, N. International Students' Personal and Multicultural Strengths: Reducing Acculturative Stress and Promoting Adjustment. *Journal of Counseling*. 2013, roč. 91, č. 2, DOI: 10.1002/j.1556-6676.2013.00088.x. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1002/j.1556-6676.2013.00088.x>

Webové stránky

ALLEN, L. Customer Service in the Czech Republic: The customer is always right. Except in the Czech Republic, that is. *Expats.cz: Czech Republic's largest expats website* [online]. 2012 [cit. 2013-11-27].

Dostupné z: <http://www.expats.cz/prague/article/czech-culture/customer-service-in-the-czech-republic/>

Cooperation. *Palacký University Olomouc* [online]. [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: <http://www.upol.cz/en/groups/cooperation/>

Czech Republic: *Money & costs. Lonely planet: Czech Republic* [online]. [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: <http://www.lonelyplanet.com/czech-republic/practical-information/money-costs>

Erasmus & exchange. *Palacký University Olomouc* [online]. [cit. 2013-12-08]. Dostupné z: <http://www.upol.cz/en/menu/erasmus-exchange/erasmus/#c20359>

Erasmus Mundus Master in Adapted Physical Activity. *Faculty of Physical culture - Palacký University Olomouc* [online]. [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: http://e-mundus.upol.cz/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=1

Estudiantes Internacionales. *Universidad de Granada* [online]. 2013 [cit. 2013-12-08]. Dostupné z: http://www.ugr.es/pages/perfiles/estudiantes_internacionales#_do_ku_informacion_para_estudiantes_provenientes_de_fuera_de_espana

EXPANSIONYEMPLEO. *Recruiting Erasmus* [online]. [cit. 2013-12-03]. Dostupné z: <http://www.recruitingerasmus.com/>

For international students. *University of Groningen* [online]. 2013 [cit. 2013-12-08]. Dostupné z: <http://www.rug.nl/education/international-students/>

GENTON, K. Sincerity or hypocrisy. *Czech position* [online]. 2011 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: <http://www.ceskapozice.cz/en/blog/karin-gentonl%C2%B4epee/sincerity-or-hypocrisy>

Internationalization. *University of Groningen* [online]. 2013 [cit. 2013-12-08]. Dostupné z: <http://www.rug.nl/about-us/internationalization/>

ITIM INTERNATIONAL. THE HOFSTEDE CENTRE: *What about Czech Republic?* [online]. [cit. 2014-03-02]. Dostupné z: <http://geert-hofstede.com/czech-republic.html>

MILLER, J. Teze kandidáta na funkci rektora Univerzity Palackého v Olomouci. *Univerzita Palackého v Olomouci* [online]. 2013 [cit. 2013-12-29]. Dostupné z: <http://www.upol.cz/univerzitni-organy/akademicky-senat/volby-rektora-up/jaroslav-miller/#c30462>

Moving to the Czech Republic. *Interdean International Relocation* [online]. 2013 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: <http://www.interdean.com/moving-czechrep/>

Prague: musical city. HOLE, A. *Lonely planet: Czech Republic travel tips & articles* [online]. 2009 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: <http://www.lonelyplanet.com/czech-republic/travel-tips-and-articles/975>

PRUCHA, E. Czech humor - SOS. *Prague daily monitor* [online]. 2011 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: <http://praguemonitor.com/2011/09/23/czech-humor-sos>

Relaciones internacionales. *Universidad de Granada* [online]. 2013 [cit. 2013-12-08]. Dostupné z: http://www.ugr.es/pages/relaciones_internacionales

RYCHLÍK, M. Best and brightest: The TOP 20 Czech scientific research institutions. *Czech position* [online]. 2012 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: <http://www.ceskapozice.cz/en/news/society/best-and-brightest-top-20-czech-scientific-research-institutions>

The Geography of Religion. *National Geographic* [online]. 2008 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: http://ngm.nationalgeographic.com/geopedia/The_Geography_of_Religion?rptregcta=reg_free_np&rptregcampaign=20131016_rw_membership_n1p_intl_ot_w#

The site of Geert and Gert Jan Hofstede [online]. cit. 2013-11-27. Dostupné z: <http://www.geerthofstede.nl/index.aspx>.

Welcome. *Euroculture Programme Palacky University Olomouc* [online]. [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: <http://www.euroculture.upol.cz/>

What we require. *Faculty of Medicine and Dentistry Palacký University Olomouc* [online]. [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: <http://www.medicineinolomouc.com/what-we-require>

Audiovizuální zdroje

A Conversation with the Founder of Erasmus. ERASMUS GENERATION. *Garage Erasmus: The Erasmus generation professional network* [online]. 2013 [cit. 2013-12-03]. Dostupné z: <http://www.youtube.com/watch?v=r-clBDigtjU>

ŠKOPKOVÁ, J. Cesta do eurostudentovy duše. *Česká televize* [online]. 2013 [cit. 2013-12-03]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10696098940-cesta-do-eurostudentovy-duse/21356226447/>

The danger of a single story. *Youtube: TED talks channel* [online]. [cit. 2013-11-09]. Dostupné z: <http://www.youtube.com/watch?v=D9lhs241zeg>

WOODMAN, C. Scam City - Prague. *YouTube* [online]. National Geographic, 2012 [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: <http://www.youtube.com/watch?v=1C7WilUoH1Q>

Seznam grafů a obrázků

Graf č. 1 Indexy Hofstedeho dimenzí pro Českou republiku	28
Graf č. 2 Účastníci výzkumu dle pohlaví	69
Graf č. 3. Časové období, ve kterém respondenti studovali na UP	70
Graf č. 4. Věk respondentů během studijního pobytu	70
Graf č. 5. Země, ze kterých respondenti přijeli studovat na UP	71
Graf č. 6. Rozložení respondentů mezi fakultami UP	72
Graf č. 7. Rozdělení respondentů dle programů mobility	72
Graf č. 8 Zdroj, ze kterého se respondenti dozvěděli o možnosti studovat na UP	73
Graf č. 9 Důvody, které respondenty vedly k uskutečnění studijního pobytu na UP.....	74
Graf č. 10 Očekávání od studijního pobytu	75
Graf č. 11 Srozumitelnost pokynů při přihlašování na studijní pobyt	76
Graf č. 12 Hodnocení přehlednosti webových stránek	77
Graf č. 13 Používané informační zdroje	78
Graf č. 14 Účast v jazykovém tandemu	80
Graf č. 15 Případné využívání sociální sítě Facebook kanceláří zahraničních vztahů.....	81
Graf č. 16 Vliv jazykové bariéry na orientaci a adaptaci zahraničních studentů	82
Graf č. 17 Hodnocení celkové spokojenosti s informacemi	83
Graf č. 18 Rozdělení času respondentů mezi české a ostatní zahraniční studenty.....	86
Obr. č. 1 Model vlivů působících na změnu formy a významu orientačních programů.	38

Seznam tabulek

Tab. 1 Orientace pracovníka na různých úrovních	39
Tab. 2 Paralela mezi orientačním balíčkem ve firmě a na Univerzitě Palackého	43
Tab. 3 Porovnání informačních materiálů univerzit	57
Tab. 4 Spokojenost s aktivitami ESN UP Olomouc.....	79
Tab. 5 Spokojenost s informovaností o dílčích oblastech.....	84
Tab. 6 Srdečnost versus rezervovanost	87
Tab. 7 Navázání konverzace je lehké versus navázání konverzace je složité	88
Tab. 8 Uvolněnost a nenucenost versus nedůvěřivost.....	88
Tab. 9 Otevřenost versus uzavřenost	89
Tab. 10 Individualismus versus kolektivismus	89
Tab. 11 Přístupnost novým řešením versus neměnná přesvědčení a způsoby chování	90
Tab. 12 Dobrodružní versus vyhledávající jistotu	90
Tab. 13 Soutěživost versus spolupráce	91
Tab. 14 Přesnost a preciznost versus nevyhledávání přesnosti a preciznosti	91
Tab. 15 Improvizace versus dodržování pravidel	92

Seznam zkratk

AFO	Academia film Olomouc
CEEPUS	Central European Exchange Programme for University Studies
CVT UP	Centrum výpočetní techniky UP
ESN UP	Erasmus Student Network – pobočka Olomouc. Pobočka mezinárodní neziskové studentské organizace Erasmus Student Network International, jejímž posláním je reprezentace mezinárodních studentů a poskytování příležitostí pro mezikulturní porozumění a osobnostní rozvoj. ESN UP Olomouc poskytuje asistenci mezinárodním studentům na UP. Více na: www.esnup.upol.cz/content/about-esn
KAL	Katedra aplikované lingvistiky Filozofické fakulty Univerzity Palackého
PAF	Festival animovaného filmu Olomouc
SKM UP	Správa kolejí a menz UP
STAG	System pro správu studijní agendy na UP
UP	Univerzita Palackého

Seznam příloh

Příloha č. 1 Český překlad dotazníku

Příloha č. 2 Anglická verze dotazníku

Příloha č. 3 Partnerské univerzity UP

Příloha č. 4 Aktuální obsah nového informačního balíčku (únor 2014)

Přílohy

Příloha č. 1 Český překlad dotazníku

- 1) Kde jste se dozvěděli o možnosti studovat na Univerzitě Palackého?/povinná otázka
Prosím, vyberte pouze jednu možnost nebo vložte svou vlastní odpověď.

Kancelář zahraničních vztahů na domovské univerzitě

Konference

Veletrh studijních příležitostí

Od bývalého účastníka studijního pobytu

Databáze ERASMUS programu

Od přátel

Jiným způsobem, prosím uveďte:

- 2) Proč jste si pro svůj studijní pobyt vybrali Univerzitu Palackého?/povinná otázka
*Prosím, vyberte z možností níže nebo vložte svou vlastní odpověď, pokud je to třeba.
Vyberte maximálně 3 možnosti.*

Studijní program

Akademická kvalita a reputace

Zeměpisná poloha

Stipendijní podmínky

Dobré reference od bývalého účastníka studijního pobytu

Zajímavé kulturní prostředí

Prosím, vložte jiné důvody, které vás vedly k volbě studijního pobytu na UP:

- 3) Rozuměli jste pravidlům a postupu přihlašování na studijní pobyt?/povinná otázka
Prosím, vyberte možnost, která odpovídá vaší zkušenosti.

Ano, zcela

Víceméně ano

Ne tak úplně

Ne

- 4) Připadaly vám informace pro zahraniční studenty na webových stránkách UP snadno dostupné a přehledné?/povinná otázka
Prosím, vyberte možnost, která odpovídá vaší zkušenosti.

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Ne

- 5) Byl pro vás souhrn informací poskytnutých Univerzitou Palackého dostačující? (Tzn. Informace týkající se přihlašovacích postupů, studia a praktických stránek vašeho pobytu)./povinná otázka

Prosím, vyberte možnost, která odpovídá vaší zkušenosti.

Ano
Spíše ano
Spíše ne
Ne

- 6) Jaké informační zdroje jste použili pro získání informací krátce před příjezdem a na počátku studijního pobytu?/povinná otázka

Prosím, vyberte z možností níže nebo vložte svou vlastní odpověď, pokud je to třeba.

Vyberte maximálně 3 možnosti.

Orientační týden
Kancelář zahraničních vztahů
ESN Olomouc
Webové stránky univerzity
Fakultní/katedrové komunikační kanály
Bývalí účastníci studijního pobytu na UP
Čeští studenti
Ostatní zahraniční studenti
Kde jinde jste hledali informace?:

- 7) Do jaké míry jste byli spokojeni s informacemi, které vám UP poskytla o níže uvedených skutečnostech ? /povinná otázka

Ohodnoťte každou položku na škále: Zcela ano, Víceméně ano, Ne tak úplně, Vůbec ne

Příjezd
Ubytování
Studijní agenda
Informační systém – STAG
Struktura a náplň práce kanceláří zahraničních vztahů
Struktura a fungování univerzity
Kurz češtiny pro cizince
Univerzitní zařízení
Stipendia
Volnočasové aktivity
Kulturní program
Veřejná doprava
Studentské organizace
Život v Olomouci
Česká kultura a zvyky

- 8) Ocenili byste, kdyby kancelář zahraničních vztahů sdílela informace pro zahraniční studenty prostřednictvím oficiálního profilu na sociální síti Facebook?/povinná otázka

Ano

Spíše ano
Spíše ne
Ne

- 9) Co jste očekávali od studijního pobytu na české univerzitě?/povinná otázka
Prosím, vyberte výrok, který nejvíce vystihuje vaše očekávání nebo napište svou vlastní odpověď, pokud je to třeba.

Doufal/a jsem, že získám mezinárodní zkušenost, ale měl/a jsem především zájem o Českou republiku. Chtěl/a jsem poznat českou kulturu a zvyky. Byl/a jsem odhodlán/a naučit se jazyk a najít si české přátele.

Chtěl/a jsem získat zkušenost z mezinárodního prostředí. Přál/a jsem si potkat studenty z celého světa. Česká republika se mi zdála jako zajímavé místo, ale neměl/a jsem hlubší zájem o zemi jako takovou.

Prosím, napište svou vlastní odpověď, pokud nesouhlasíte s výše uvedenými výroky:

- 10) Nakonec jste během studijního pobytu na UP trávili nejvíce času s: /povinná otázka

Dalšími zahraničními studenty

Českými studenty

Napůl českými a napůl zahraničními studenty

Prosím, napište svou vlastní odpověď, pokud je to třeba.:

- 11) Jak byste ohodnotili aktivity ESN Olomouc ve vztahu k vaší orientaci a adaptaci?
/nepovinná otázka

ESN Olomouc zastává různé funkce. Většina z nich souvisí s orientací a adaptací příjíždějících studentů. Prosím, uveďte do jaké míry jste byli spokojeni s následujícími aktivitami ESN Olomouc.

Hodnoťte na škále: Zcela spokojeni, Víceméně spokojeni, Ne tak úplně spokojeni, Zcela nespokojeni

Buddy systém

Kulturní program pro zahraniční studenty

Zprostředkovávání kontaktu s českou kulturou a jazykem

- 12) Měla jazyková bariéra významný vliv na vaši orientaci a adaptaci?/povinná otázka

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Ne

- 13) Účastnili jste se jazykové výměny? (např. Tandem)/povinná otázka

Ano
Ne

14) Prosím, krátce popište svou zkušenost s jazykovou výměnou (Tandemem). Jak ovlivnila vaši orientaci a adaptaci? nepovinná otázka

15) Představte si, že byste měli popsat Čecha/Češku. Dle vašeho názoru jsou Češi:/povinná otázka

Prosím, zvolte hodnotu, která dle vaší zkušenosti nejlépe vystihuje Čechy.

2 – charakteristika je typická

1 – charakteristika je méně výrazná, ale stále je přítomna

(.) neutrální mezi dvěma charakteristikami

srdeční 1 2 (.) 1 2 rezervování

„je jednoduché navázat s nimi konverzací“ x „je složité navázat s nimi konverzací“
uvolnění/nenucení/bezstarostní x nedůvěřiví

otevření x uzavření

individualističtí x kolektivističtí

přístupní novým řešením x mající neměnná přesvědčení a způsoby chování

dobrodružní x vyhledávající jistotu

soutěživí x spolupracující

precizní a přesní x nevyhledávající přesnost a bezchybnost

ochotní k improvizaci x dodržující pravidla

16) Prosím, popište nejvýraznější kulturní odlišnosti, které jste zaznamenali během studia na Univerzitě Palackého./ nepovinná otázka

Prosím, napište cokoli, co vás překvapilo či bylo výrazně odlišné od toho, na co jste zvyklí doma.

17) Prosím, uveďte jakékoli další připomínky, které by nám mohly pomoci připravit vysoce kvalitní informační materiál pro nové zahraniční studenty a ulehčit tak jejich orientaci a adaptaci. Děkujeme. /nepovinná otázka

18) Na Univerzitě Palackého jste studoval/a v rámci programu:/povinná otázka

Prosím, vyberte odpovídající program.

ERASMUS

CEEPUS

Euroculture

Výměny na základě smluv o přímé spolupráci

Jiný program

19) Země, ze které jste přijeli studovat na Univerzitu Palackého:/povinná otázka

Prosím napište jméno státu.

20) Univerzita, ze které jste přijeli studovat na Univerzitu Palackého:/povinná otázka

Prosím, napište jméno domovské univerzity.

21) Fakulta UP, na které jste studovali:/povinná otázka

Prosím, vyberte fakultu UP.

Cyrlometodějská teologická fakulta

Lékařská fakulta

Fakulta zdravotnických věd

Filozofická fakulta

Přírodovědecká fakulta

Pedagogická fakulta

Fakulta tělesné kultury

Právnícká fakulta

Prosím, vyplňte vlastní odpověď, pokud je to třeba:

22) V Olomouci jste studovali v roce:/povinná otázka

2006/2007

2007/2008

2008/2009

2009/2010

2010/2011

2011/2012

2012/2013

Prosím, vepište rok, pokud je to třeba.

23) Jste:/povinná otázka

Muž

Žena

24) Věk během studijního pobytu v Olomouci:/povinná otázka

Prosím, napište, kolik vám bylo let, když jste studovali v Olomouci.

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

Prosím, napište vlastní odpověď, pokud je to třeba:

Příloha č. 2 Anglická verze dotazníku

Orientation and adaptation of incoming students at Palacký University

Questionnaire closes **today at 23:00:00**, the results will be available for the asker only.
Number of questions: 24 Average time to complete the questionnaire: 00.15:44

Dear former students,

please, spend some time filling in this questionnaire. At Palacký University we want to improve the orientation and adaptation process of foreign students. As a part of this policy, we are preparing new information materials for incoming students. We would greatly appreciate your opinions and experiences so the material can fit the needs of future incoming students at our university.

Thank you

Should you have any questions, please, contact me on: lenka.kernerova@upol.cz

mandatory question

1. Where did you find out about the possibility of studying at Palacký University?

Please, choose only one option or add your own if necessary.

- International relations office at your home university
- Conference
- Study fair
- Former exchange participant
- Erasmus database
- Friend
- Where else? Please, specify:

mandatory question

2. Why did you choose Palacký University as your exchange destination?

Please, choose from the options below or fill in your own answer if necessary.

Select maximum 3 options.

- Study program
- Academic quality and reputation
- Geographical position
- Scholarship conditions
- Good reference from former exchange students
- Interesting cultural environment
- Please, add other reason that made you want to study at Palacký University.

mandatory question

3. Did you understand the application procedures and steps?

Please, choose the option that describes your experience.

- Yes completely
- Yes more or less
- Not really
- No not at all

mandatory question

4. Did you find information for international students on the web page of Palacký University well-arranged and easily accessible?

Please, choose the option that describes your experience.

- Yes
- Rather yes
- Rather not
- No

mandatory question

5. Did you find the overall information given by Palacký University sufficient? (It is to say information concerning the application procedures, your studies and practical issues of your stay.)

Please, choose the option that describes your experience.

- Yes
- Rather yes
- Rather not
- No

mandatory question

6. Which information path did you use to find out information shortly before your arrival and at the beginning of your stay?

Please, choose from the options below or fill in your own answer if necessary.

Select maximum 3 options.

- Orientation week
- International relations office at Palacký University
- ESN Olomouc
- University website
- Faculties/Departments communication channels
- Former participants of exchange programme at Palacký University
- Czech students
- Other international students
- Where else did you search to find useful information?

7. How satisfied were you with the information given by Palacký University about the following areas:

Please, choose the option that describes your experience.

Please select an answer for each sub-question:

Arrival:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
Accommodation:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
Study agenda:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
Information system – STAG:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
International relations offices structure and agendas:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
University structure and functioning:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
Czech language course:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
University facilities:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
Scholarships:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
Leisure activities:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
Cultural program:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
Public transport:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>

Student´s organizations:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
Life in Olomouc:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>
Czech culture and habits:	Completely <input type="radio"/>	More or less <input type="radio"/>	Not really <input type="radio"/>	Not at all <input type="radio"/>

mandatory question

8. Would you find it useful sharing information via official Facebook page of Palacký University international relations office?

- Yes
- Rather yes
- Rather not
- No

mandatory question

9. What were your expectations from the stay at a Czech university?

Please, choose the statement that describes the best your expectations or write your own answer if necessary.

- I wanted to experience international environment. I wished to meet people from all over the world. I found the Czech Republic interesting destination but I wasn´t especially interested in the country itself.
- I was hoping for international experience but I was particularly interested in the Czech Republic. I wanted to get to know Czech culture and habits. I was determined to learn the language and find Czech friends.
- Please, fill in your own answer if you can´t agree with neither of statements above.

mandatory question

10. Once you were at Palacký University, you ended up spending the most of your time with:

- Other international students
- Czech students
- Half Czech students, half international ones
- Please, write your own answer if necessary.

optional question

11. How would you evaluate ESN Olomouc activities in relation with your orientation and adaptation?

There are various functions that ESN Olomouc fulfills. Most of them are related to orientation and adaptation of incoming students. Please, describe the level of satisfaction with following activities of ESN Olomouc.

Please select an answer for each sub-question:

Buddy system:	Completely satisfied <input type="radio"/>	More or less satisfied <input type="radio"/>	Not really satisfied <input type="radio"/>	Completely unsatisfied <input type="radio"/>
Cultural program for international students:	Completely satisfied <input type="radio"/>	More or less satisfied <input type="radio"/>	Not really satisfied <input type="radio"/>	Completely unsatisfied <input type="radio"/>
Facilitation of contact with Czech culture and language:	Completely satisfied <input type="radio"/>	More or less satisfied <input type="radio"/>	Not really satisfied <input type="radio"/>	Completely unsatisfied <input type="radio"/>

mandatory question

12. Was the language barrier an important issue in your orientation and adaptation?

- Yes
- Rather yes
- Rather not
- No

mandatory question

13. Have you participated in a language exchange (e.g. Tandem)?

- Yes
- No

optional question

14. Please, leave a short comment about your Tandem experience. How did it influence your orientation and adaptation?

mandatory question

15. Imagine you should describe a Czech. In your opinion, Czech people are:

Please, choose the value that you find the most suitable for Czechs according to your experience. 2 – the characteristic is typical, 1 – the characteristic is less typical but still present, (.) – neutral between two characteristics

Please choose the answer you tend more:

welcoming:	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	· <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	:reserved
easy to talk with:	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	· <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	:difficult to talk with
easy-going:	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	· <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	:distrustfull
open-minded:	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	· <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	:closed
individualistic:	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	· <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	:collectivistic
opened to innovation:	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	· <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	:rigid in beliefs and behaviour
adventurous:	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	· <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	:security searching
competitive:	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	· <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	:cooperative
precise and punctual:	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	· <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	:not seraching for perfection and punctuality
willing to improvise:	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	· <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	:following the rules

optional question

16. Please, describe the most striking cultural differences you noted while studying at Palacký University:

Please, write anything that you found surprising or notably different from your own country.

optional question

17. Please, leave any further comment that could help us to prepare high quality information material for new incoming students and make their orientation and adaptation process easier. Thank you.

mandatory question

18. Student mobility programme you participated while studying at Palacký University:

Please, choose the appropriate programme.

- ERASMUS
- CEEPUS
- EURO CULTURE
- Exchange on the basis of bilateral agreement
- Other programme

mandatory question

19. Country you came from to study at Palacký University:

Please, write the name of the country.

 (text)

mandatory question

20. University you came from to study at Palacký University:

Please, write the name of your home university.

 (text)

mandatory question

21. Faculty where you studied at Palacký University:

Please, choose your faculty at Palacký University.

- Sts. Cyril and Methodius Faculty of Theology
- Faculty of Medicine and Dentistry
- Faculty of Health Sciences
- Philosophical Faculty
- Faculty of Science
- Faculty of Education
- Faculty of Physical Culture
- Faculty of Law
- Please, fill in your own option if necessary.

mandatory question

22. Year of your stay in Olomouc:

- 2006/2007
- 2007/2008
- 2008/2009
- 2009/2010
- 2010/2011
- 2011/2012
- 2012/2013

Please, fill in the year of your stay in Olomouc if necessary.

mandatory question

23. Please, fill in your gender.

- Male
- Female

mandatory question

24. Age during your stay in Olomouc:

Please, fill in how old you were during your stay in Olomouc.

- 20
- 21
- 22
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28
- 29
- 30

Please, fill in your own answer if necessary.

Příloha č. 3 Partnerské univerzity UP

Země	Město	Partnerská univerzita	Platnost
Argentina	Santa Fe	Universidad Nacional del Litoral	neomezena
Azerbajdžán	Baku	Baku Slavjan Universiteti	neomezena
Bělorusko	Minsk	Běloruskij gosudarstvennyj universitět	neomezena
	Minsk	Nacionalnaja akademija nauk	neomezena
Bosna a Hercegovina	Tuzla	Univerzitet u Tuzli	neomezena
Brazílie	Fortaleza	Universidade Estadual do Ceará	neomezena
	Salvador	Universidade Federal da Bahia	neomezena
Čína	Hangzhou	Hangzhou Normal University	neomezena
	Harbin	Harbin University of Science and Technology	2017
	Leshan	Leshan Normal University	2018
	Chengdu	Sichuan Normal University	2016
	Tianjin	Tianjin Normal University	neomezena
Egypt	Alexandria	University of Alexandria	neomezena
Chile	La Serena	Universidad de La Serena	neomezena
Itálie	Benátky	Università di Venezia	neomezena
	Modena	Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	neomezena
	Řím	Università degli studi di Roma "La Sapienza"	2017
Japonsko	Tokio	Gakushuin Women's College	neomezena
	Utsunomiya	Utsunomiya University	neomezena
Kanada	St. Catharines	Brock University	2016
Kazachstán	Almaty	Kazašskij nacionalnyj universitět imeni Al Farabi	neomezena
Kolumbie	Bogota	Universidad nacional de Colombia	neomezena
Korejská republika	Soul	Hankuk University of Foreign Studies	neomezena
	Soul	Sogang University	2017
Mexiko	Mexico	Universidad Autónoma del Estado de México	neomezena
	Monterrey	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	2014
	Xalpa	Universidad Veracruzana	2016
Polsko	Čenstochová	Akademia jana Długosza	neomezena
	Opole	Politechnika Opolska	neomezena
	Poznaň	Wyższą Szkołą Pedagogiki i Administracji w	neomezena

		Poznaniu	
	Lublin	Uniwersytet Marii Curie-Sklodowskiej	neomezena
	Rešov	Uniwersytet Rzeszowski	neomezena
	Varšava	Uniwersytet Kardynala Stefana Wyszyńskiego	neomezena
Portugalsko	Lisabon	Universidade de Lisboa	neomezena
Rakousko	Klagenfurt	Universität Klagenfurt, Fakultät für Kulturwissenschaften	neomezena
	Salzburg	Paris-Lodron Universität	neomezena
	Štýrský Hradec	Karl Franzens Universität	neomezena
Rumunsko	Kluž	Universitatea Babeș-Bolyai	2014
Rusko	Kostroma	Kostromskij gosudarstvennyj universitët	neomezena
	Kursk	Jogo-zapadnyj gosudarstvennyj universitët	neomezena
	Moskva	Moskovskij gosudarstvennyj universitët M.V. Lomonosova	neomezena
		Moskovskij pedagogičeskij gosudarstvennyj universitët	neomezena
		Financovyj universitët	neomezena
	Petrohrad	Něvskij institut jazyka i kultury	neomezena
		Rossijskij gosudarstvennyj pedagogičeskij universitët im. A. I. Gercena	neomezena
	Samara	Moskovskij gorodskoj pedagogičeskij universitët	neomezena
	Tomsk	Tomskij gosudarstvennyj universitët	neomezena
Rwanda	Butaré	National University of Rwanda	2017
Slovensko	Trnava	Trnavská univerzita	neomezena
Slovinsko	Maribor	Univerzita v Mariboru	neomezena
SRN	Bamberg	Otto-Friedrich Universität	neomezena
	Lipsko	Universität Leipzig	neomezena
	Postupim	Universität Potsdam	neomezeno
Španělsko	Granada	Universidad de Granada	neomezena
Taiwan	Taipei	Chengchi University	neomezena

Turecko	Istanbul	Istanbul Kultur Universitesi	neomezena
Ukrajina	Černivci	Černiveckij Nacionalnyj Universitet im. Yurija Fedkoviča	2014
	Kyjev	Kyivskij universitět im. Tarasa Ševčenka	neomezena
	Lvov	Lvivskij nacionalnij universitět imeni Ivana Franka	neomezena
	Oděsa	Oděsskij nacionalnij ekonomičnij universitět	2015
	Poltava	Poltavskij universitět ekonomiky i trgovli	neomezena
	Rivne	Rivněnskij děržavnyj gumanitarnyj universitět	2015
USA	Cedar Rapids	Mount Mercy University - jen Merrillův program	2015
	Columbus	Ohio State University	dočasně omezena
	Lisle	Benedictine University	neomezena
	Milledgeville	Georgia College and State University	neomezena
	Valdosta	Valdosta State University	2015
Venezuela	Karakas	Universidad central de Venezuela	2015

Příloha č. 4 Aktuální obsah nového informačního balíčku (únor 2014)

1. Přivítání rektora UP

ČÁST 1: ČESKÁ REPUBLIKA, OLOMOUC, UP

2. Úvod - Česká Republika

Základní informace

Klima

Úroveň cen

Elektřina

Mobilní operátoři

Tísňové volání

3. Kulturní šok

Tandem Olomouc

4. Česká republika- za vším hledej kulturu

Co z toho všeho plyne pro vás?

5. Na co se podívat, co si přečíst

Film

Literatura

6. Proč Olomouc?

7. Univerzita Palackého

ČÁST 2 : PRAKTICKÉ INFORMACE PŘED PŘÍJEZDEM

8. Přihlášky, termíny, programy

Mezinárodní studijní programy

Programy v angličtině a ostatních jazycích

Zvláštní upozornění pro přijíždějící studenty LF

9. Víza

Vízové náležitosti v závislosti na zemi původu

10. Pojištění

ČÁST 3: PRAKTICKÉ INFORMACE PO PŘÍJEZDU – PRVNÍ KROKY

11. Příjezd

Cestování do ČR

Vlaky a autobusy

Automobil

Letadlo

Na letišti v Praze a dále?

Cesta z Prahy do Olomouce

Internetový jízdní řád (IDOS)

12. Doprava v Olomouci

Veřejná doprava

Autobusy

Lístky

Studentské průkazy na dopravu

Revizoři

Taxi

13. Ubytování

Jak se dostat na Envelopu

Jak se dostat do Neředína

Registrace na kolejích

Vybavení

Placení nájmu

Způsob platby

Internet na kolejích

Stěhování z kolejí na konci pobytu

Poznámky

Kontakty

Bydlení v soukromí

14. Setkání v kanceláři zahraničních vztahů, Orientační týden

15. Víza a cizinecká policie

Hlášení pobytu na území ČR

Studenti, kteří nepotřebují víza

Držitelé krátkodobých víz, speciální bezvízové režimy

Držitelé dlouhodobých víz

Dlouhodobý pobyt za účelem studia

Žádost o dlouhodobý pobyt za účelem studia

16. Studentský průkaz - ISIC

ISIC 7x jinak

Jak získat ISIC?

17. Stipendia

18. Banky, otevření účtu

Platební zvyklosti

Směnárnny

Otevření účtu

Olomoucké banky, které jsou schopné poskytnout služby cizincům

19. Menza

Vkládání peněz na účet přes ISIC

Objednávání jídel

Menza na portále

U terminálů

Android

Co si objednat?

Vybraná tradiční česká jídla

Otevírací doby

20. Lékařská péče

Lékárny

ČÁST 4. STUDIUM NA UP

21. Organizace kanceláři zahraničních vztahů

Kdo je kdo?

Akademické autority pro zahraniční záležitosti

Administrativa

Katedrový a fakultní koordinátoři

22. Portál UP, STAG

Jak se na portál přihlásit?

Využívání Map

STAG – Správa tvého studia na síti

Registrace na předměty

23. Studijní zvyklosti

Akademický rok

Výuka

Zakončení předmětů

ČÁST 5: UNIVERZITNÍ ZAŘÍZENÍ A SLUŽBY

24. Přístup k internetu

Připojení k síti na kolejích

Připojení k wifi

Problémy s připojením

Veřejné počítačové učebny

Kopírování a tisk

25. Knihovna UP „Zbrojnice“

Služby knihovny

Praktické rady pro využívání služeb knihovny

Noční studovna

Další knihovny v Olomouci

Publikační centrum

26. Poradenství na UP

Centrum asistence pro hendikepované studenty

Psychologická poradna

Multikulturní poradenství

Vědeckotechnologický park

27. Učte se češtinu a další jazyky na UP

Letní škola slovanských studií

Kurz češtiny pro cizince

UPLIFT – Jazyková škola filozofické fakulty UP

Fakultní jazyková centra

Katedra aplikované lingvistiky FF UP

Katedra jazyků PF UP

Jazykové centrum LF

Britské centrum

Konfuciova akademie

Tandem Olomouc

28. Sportovní vyžití

Akademik sport centrum

Sportovní program

Bajkazyl Olomouc & Koloolomouc

29. Média na UP

Oddělení komunikace

Žurnál Univerzity Palackého

YouTube UP (Palacky University)

Facebook UP (facebook.com/univerzita.palackeho)

Studentský časopis Helena v krabici

ČÁST 6: STUDENTSKÝ ŽIVOT, KULTURA, VOLNÝ ČAS

30. Studentské organizace

Studentské organizace zaměřující se na zahraniční studenty

ESN UP OLOMOUC

Orientační týden

Karta ESN

PEPA (Palacky English Programme Association)

AIESEC OLOMOUC

CECH INVALIDŮ STŘEDOEVROPSKÉ HISTORIOGRAFIE, o. s.

ČESKÁ ASOCIACE STUDENTŮ PSYCHOLOGIE, o.s.

DIVADLO KONVIKT, o.s.

ELSA OLOMOUC

INTERNATIONAL FEDERATION OF MEDICAL STUDENTS ASSOCIATIONS

JAPONSKÝ KLUB OLOMOUC

PASTICHE FILMZ, o.s.

ASOCIACE STUDENTŮ SPECIÁLNÍ PEDAGOGIKY, o.s.
UNIVERZITNÍ KŘESŤANSKÉ Hnutí OLOMOUC
VYSOKOŠKOLSKÉ KATOLICKÉ Hnutí OLOMOUC
SMÍŠENÝ KOMORNÍ SBOR ATENEO

31. Možnosti praktikovat náboženství

Evangelická církev

Židovská komunita

Muslimská komunita

Pravoslavná církev

Římskokatolická církev

32. Kultura a společenský život

Umělecké centrum UP – Konvikt

Kulturní a komunitní prostor W7

33. Divadla a kina

Moravské divadlo Olomouc

Divadlo Tramtarie

Divadlo Konvikt / Divadlo na cucky

Divadlo Na Šantovce

Pastiche Filmz

Cinestar Olomouc

Metropol

Premier Cinemas – Šantovka center

34. Festivaly

Academia film Olomouc

Divadelní Flora

PAF

Majáles Univerzity Palackého

Beerfest

Colores Flamencos Olomouc

MusicOlomouc

VZÁŘÍ/Septembeam

35. Kde to žije

Doga

U-klub

S-Cube

15minut Music Club

U mě doma

Arctic Music Club

Varna a Belmondo
Metro Chill Out Club
Black Stuff

Vertigo
Jazz Tibet Club

Ponorka
Vinárny
Čajovny
Kavárny

Restaurace, pizza & rozvoz jídel

36. Nakupování, služby

Globus & Olomouc CITY

Olympia

Šantovka

ČÁST 7: MÍSTA, CO STOJÍ ZA VIDĚNÍ

V okolí Olomouce

Pevnost Olomouc

Arcibiskupský zámek a zahrady Kroměříž

Hrad Bouzov

Přečerpávací vodní elektrárna Dlouhé Stráně

Mladečské jeskyně, Javoříčské jeskyně, Javoříčko

Zámek a ruční papírna Velké Losiny

Tovačov

Muzeum tvarůžků Loštice

Hrad Sovinec

Hranická propast

10 tipů v ČR

38. Státní svátky

Tradice

Velikonoce

Pálení čarodějnic

1. máj

Mikuláš

Vánoce

39. Slovníček pojmů

40. Mapy – mapa MHD, Olomouce, UP, fakultní nemocnice, cyklomapa

40. Poděkování