VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

FAKULTA PODNIKATELSKÁ
ÚSTAV MANAGEMENTU

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT
INSTITUTE OF MANAGEMENT

MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI STUDENTŮ FP VUT V BRNĚ V OBLASTI ZAHRANIČNÍCH MOBILIT

THE SATISFACTION MEASUREMENT OF STUDENTS´ INTERNATIONAL MOBILITY AT FBM BUT

DIPLOMOVÁ PRÁCE
MASTER'S THESIS

AUTOR PRÁCE — Bc. ZUZANA BRZIAKOVÁ
AUTHOR

VEDOUCÍ PRÁCE — doc. PhDr. IVETA ŠIMBEROVÁ, Ph.D.
SUPERVISOR

BRNO 2014

Vysoké učení technické v Brně
Fakulta podnikatelská

Akademický rok: 2013/2014
Ústav managementu

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Brziaková Zuzana, Bc.

Řízení a ekonomika podniku (6208T097)

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č.111/1998 o vysokých školách, Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně a Směrnicí děkana pro realizaci bakalářských a magisterských studijních programů zadává diplomovou práci s názvem:

Měření spokojenosti studentů FP VUT v Brně v oblasti zahraničních mobilit

v anglickém jazyce:

The Satisfaction Measurement of Students´ International Mobility at FBM BUT

Pokyny pro vypracování:

Úvod
Cíle práce, metody a postupy zpracování
Teoretická východiska práce
Analýza současného stavu
Vlastní návrhy řešení
Závěr
Seznam použité literatury
Přílohy

Podle § 60 zákona č. 121/2000 Sb. (autorský zákon) v platném znění, je tato práce "Školním dílem". Využití této práce se řídí právním režimem autorského zákona. Citace povoluje Fakulta podnikatelská Vysokého učení technického v Brně.

Seznam odborné literatury:

DEÁK, Petr a kol. Kvalita a image manažerských škol. 1. vyd. Praha: ASPI, 2005, 141 s. ISBN 80-7357-090-4.
KOTLER, P. a K. L. KELLER. Marketing management. 12.vyd., Praha: Grada Publishing, 2007. 788 s. ISBN 978-80-247-1359-5.
KOZEL, R., a kol. Moderní marketingový výzkum. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 2006. 280 s. ISBN 80-247-0966-X.
NENADÁL, Jaroslav. Měření v systémech managementu jakosti. 2. dopl. vyd. Praha: Management Press, 2004, 335 s. ISBN 80-7261-110-0.
SVĚTLÍK, Jaroslav. Marketingové řízení školy. 2. aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009, 328 s. ISBN 978-80-7357-494-9.

Vedoucí diplomové práce: doc. PhDr. Iveta Šimberová, Ph.D.

Termín odevzdání diplomové práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2013/2014.

L.S.

prof. Ing. Vojtěch Koráb, Dr., MBA	doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D.
Ředitel ústavu	Děkan fakulty

V Brně, dne 28.05.2014

ABSTRAKT

Táto diplomová práca sa zaoberá problematikou medzinárodného vzdelávania vysokoškolských študentov. Zameriava sa na meranie spokojnosti študentov so súčasnou ponukou a poskytovanými službami Fakulty podnikatelské Vysokého učení technického v Brně v oblasti mobilitných programov. Obsahuje návrh na zlepšenie a skvalitnenie služieb a ponuky zahraničných aktivít pre študentov, za účelom zvýšenia ich spokojnosti a počtu záujemcov o aktivity v zahraničnom prostredí.

ABSTRACT

The diploma thesis deals with international education of tertiary students. It aims to measure satisfaction of tertiary students with current offer and service provided in area of mobility programmes by Faculty of Business and Management of Brno University of Technology. It contains suggestions for the improvement and enhancement of services and programme offer of international activities for students with the aim to increase satisfaction and the number of people interested in activities in a foreign environment.

KĽÚČOVÉ SLOVÁ

medzinárodné vzdelávanie, Erasmus+, meranie spokojnosti, marketingový výskum

KEY WORDS

international education, Erasmus+, satisfaction measurement, marketing research

BIBLIOGRAFICKÁ CITÁCIA

BRZIAKOVÁ, Z. *Měření spokojenosti studentů FP VUT v Brně v oblasti zahraničních mobilit.* Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2014. 150 s. Vedoucí diplomové práce doc. PhDr. Iveta Šimberová, Ph.D..

ČESTNÉ PREHLÁSENIE

Prehlasujem, že predložená diplomová práca je pôvodná a spracovávala som ju samostatne. Prehlasujem, že citácia použitých prameňov je úplná, že som vo svojej práci neporušila autorské práva (v zmysle Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Brne dňa 30. mája 2014

……

POĎAKOVANIE

Rada by som poďakovala pani doc. PhDr. Ivete Šimberovej, Ph.D. za jej vedenie a odborné rady. Taktiež ďakujem mojej rodine a blízkym za neoceniteľnú podporu.

Obsah

ÚVOD ... 12

1 VYMEDZENIE PROBLÉMU, STANOVENIE CIEĽOV A METODIKY SPRACOVANIA ... 13

1.1 Vymedzenie problému ... 13

1.2 Ciele práce ... 14

1.2.1 Hlavný cieľ ... 14

1.3 Čiastkové ciele ... 14

1.4 Metódy spracovania diplomovej práce ... 15

2 TEORETICKÁ ČASŤ ... 17

2.1 Medzinárodná kultúra a edukácia ... 17

2.1.1 Multikultúrna výchova ... 17

2.1.2 Zahraničná mobilita vo vzdelávaní ... 19

2.1.3 Úloha vysokej školy v oblasti kultúrneho rozvoja ... 21

2.1.4 Hlavné funkcie vysokých škôl v oblasti kultúrneho rozvoja ... 21

2.1.5 Dlhodobý zámer MŠMT pre oblasť vysokých škôl na obdobie 2011-2015 ... 22

2.2 Marketingový výskum ... 26

2.2.1 Proces marketingového výskumu ... 26

2.2.1.1 Definovanie problému a cieľov výskumu ... 27

2.2.1.2 Tvorba výskumného plánu a návrh metodiky výskumu ... 28

2.2.1.3 Realizácia výskumu, zhromažďovanie a analýza dát ... 29

2.2.1.4 Prezentácia výsledkov ... 29

2.2.2 Dotazníková metóda ... 30

2.2.2.1 Konštrukcia otázok ... 30

2.2.2.2 Konštrukcia celého dotazníka ... 32

2.3 Spokojnosť zákazníka ... 33

2.3.1 Zákazník a jeho spokojnosť 33
2.3.2 Meranie spokojnosti zákazníka 34
2.3.3 Faktory určujúce kvalitu služby 36
2.3.4 Metodika merania spokojnosti 37
2.4 Marketingové riadenie školy 37
2.4.1 Význam image vzdelávacej inštitúcie 37
2.4.2 Faktory pôsobiace na image vzdelávacej inštitúcie 39
2.4.3 Meranie image vzdelávacej inštitúcie 40
3 ANALYTICKÁ ČASŤ 44
3.1 Charakteristika FP VUT v Brně 44
3.2 Analýza obecného okolia 47
3.3 Analýza odborového okolia 49
3.3.1 Analýza trhu 49
3.3.2 Analýza konkurencie 51
3.3.3 Analýza zákazníkov 57
3.4 Analýza vnútorného okolia 59
3.4.1 Základné údaje 59
3.4.2 Organizačná štruktúra 63
3.4.3 Marketingový mix 4P 63
3.4.3.1 Produkt 64
3.4.3.2 Cena 67
3.4.3.3 Distribúcia 69
3.4.3.4 Komunikácia 74
3.4.4 SWOT analýza 79
3.5 Marketingový výskum 80
3.5.1 Definovanie problému a cieľu výskumu 80

3.5.2 Výskumné otázky ... 81
3.5.3 Plán marketingového výskumu ... 81
3.5.3.1 Časový rámec ... 81
3.5.3.2 Cieľová skupina respondentov ... 82
3.5.3.3 Metóda marketingového výskumu ... 82
3.5.3.4 Príprava dotazníku ... 82
3.5.3.5 Štruktúra a vzhľad dotazníku ... 83
3.5.3.6 Pilotáž ... 84
3.5.4 Vyhodnotenie dotazníku ... 84
3.5.4.1 Klasifikačné otázky ... 85
3.5.4.2 Analýza príčin nezáujmu o zahraničné mobility ... 86
3.5.4.3 Analýza váhy znakov spokojnosti ... 87
3.5.4.4 Analýza celkovej spokojnosti ... 89
3.5.4.5 Analýza faktorov spokojnosti ... 91
3.5.4.6 Analýza identifikačných otázok ... 107
3.5.4.7 Vyhodnotenie výskumných otázok ... 109
3.5.4.8 Analýza pripomienok a návrhov respondentov ... 111
4 VLASTNÉ NÁVRHY RIEŠENIA ... 116
4.1 Návrhy na zvýšenie záujmu študentov o zahraničnú mobilitu ... 116
4.2 Návrhy riešení na zvýšenie miery spokojnosti študentov ... 120
4.2.1 Návrhy na zlepšenie informovanosti študentov ... 120
4.2.2 Návrhy na zlepšenie programovej ponuky zahraničných mobilít ... 124
4.3 Návrh projektu na zvýšenie celkovej spokojnosti študentov v oblasti zahraničných mobilít ... 126
4.3.1 Ciele navrhovaného projektu ... 127
4.3.2 Kľúčová myšlienka navrhovaného projektu ... 127

4.3.2.1 Tím projektu 128
4.3.2.2 Internetový portál 132
4.3.2.3 Zdroje navrhovaného projektu 134
4.3.2.4 Časový harmonogram projektu 135
4.4 Zhodnotenie vlastných návrhov riešenia 136
ZÁVER 138
ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV 140
ZOZNAM OBRÁZKOV 145
ZOZNAM GRAFOV 145
ZOZNAM TABULIEK 146
ZOZNAM SKRATIEK 148
ZOZNAM SKRATIEK EURÓPSKYCH KRAJÍN 148
ZOZNAM PRÍLOH 150

ÚVOD

Nie je to tak dávno, čo možnosť vycestovať za hranice štátu zostávala v našej geografickej oblasti len vysnívanou predstavou. Naopak, v súčasnosti existuje veľmi veľa možností ako sa dá do zahraničia nie len dostať, spoznávať tamojšiu kultúru, no zároveň tam i pracovať či študovať. Dá sa predpokladať, že vzhľadom na stále sa zvyšujúcu mieru globalizácie, bude vo väčšine profesií táto možnosť nie len existovať, ale dokonca tvoriť požiadavku na výkon zamestnanca. V takom prípade sa môže predošlá skúsenosť zamestnanca s pôsobením v inej kultúrnej atmosfére javiť ako veľmi prínosná.

Vysoká škola študentom ponúka možnosť štúdia v zahraničí, a to od niekoľkodňových zahraničných vzdelávacích pobytov až po študijné pobyty trvajúce jeden semester alebo celý akademický rok. Študenti, ktorí absolvujú takýto študijný pobyt získavajú výhodu skúsenosti so životom v inej kultúre, prispôsobovaním sa novým podmienkam, potreby komunikácie a vypracovávania zadaných úloh v cudzom jazyku.

Často opomenutými v otázke zahraničných vzdelávacích aktivít zostávajú akademickí pracovníci. Je mnoho programov, ktoré môžu využiť priamo vo svojej praxi. Tak ako pre študentov, aj pre nich je skúsenosť so štúdiom, spoznávaním inej kultúry alebo vykonávaním praxe v zahraničí veľmi prínosná. Majú tak možnosť získať cenné kontakty, informácie, inšpirovať sa, zlepšiť si jazykové schopnosti a mnoho iných pozitívnych prínosov.

Súčasná doba je charakteristická neustálymi zmenami, ktoré si vyžadujú rýchlu adaptáciu sa na nové podmienky. Podľa môjho názoru je to je jeden zo základných predpokladov, ktoré musí absolvent vysokej školy spĺňať, aby bol úspešným v súčasnej pracovnej sfére. Práve rýchle prispôsobovanie sa zmenám a využívanie jazykových schopností sú primárnymi výstupmi zahraničných študijných pobytov. Preto si myslím, že vysoká škola by mala ako „alma mater“ i ako zamestnávateľ tieto programy v čo najväčšej miere monitorovať a podporovať v záujme úspechov svojich absolventov a zamestnancov.

1 VYMEDZENIE PROBLÉMU, STANOVENIE CIEĽOV A METODIKY SPRACOVANIA

1.1 Vymedzenie problému

Vysoké školy pôsobia ako poskytovateľ štúdia a zároveň ako zamestnávateľ akademických pracovníkov. Obom menovaným skupinám vysoká škola sprostredkováva možnosť účasti na rôznych aktivitách v zahraničí. Sú to aktivity, ktorých cieľom je spoznávanie a oboznamovanie sa s interkultúrnym prostredím, naberanie skúseností so spoluprácou a komunikáciou s partnermi z rôznych krajín sveta.

Aj napriek tomu, že Fakulta podnikatelská Vysokého učení technického v Brně pôsobí len od roku 1993, patrí medzi významné české ekonomické školy. Fakulta každoročne zaznamenáva záujem absolventov stredoškolského vzdelania o štúdium na tejto škole, čomu nasvedčuje i zvyšujúca sa ponuka študijných odborov na fakulte.

Čo sa týka zahraničnej spolupráce, najvýznamnejším programom, ktorý fakulta ponúka svojim študentom je program financovaný Európskou úniou, známy pod menom Erasmus. Je zároveň aj najznámejším a najviac využívaným interkultúrnym programom pre vysokoškolských študentov. Nie je však ani zďaleka jediným. V minulom rozpočtovom období (2007 – 2013) vyčlenila Európska únia 7 miliárd EUR na program celoživotného vzdelávania, z toho 3,1 miliardy na program Erasmus, ktorý od jeho začiatku až do akademického roku 2012/2013 využili približne tri milióny študentov.

Pre obdobie 2014 – 2020 bol schválený nový program, ktorý spája sedem doteraz pôsobiacich programov v rámci celoživotného vzdelávania (LLP – *Lifelong Leraning Programme*). Tento nahradzujúci program prináša mnoho nových možností a výhod pre študentov a akademických pracovníkov v rámci medzinárodnej spolupráce. Vysoké učení technické v Brně je už súčasným partnerom tohto programu pre uvedené obdobie.

Vzhľadom na uvedené údaje je pre vedenie vysokej školy veľmi významné sledovať vývoj oblasti mobility študentov. Samotná požiadavka monitorovať spätnú väzbu a súčasnú spokojnosť v oblasti zahraničných mobilít a na druhej strane tiež zisťovať

príčiny a dôvody nezáujmu spomínaných skupín o mobilitné programy vychádza aj od súčasného managementu zahraničných vzťahov Fakulty podnikatelské.

1.2 Ciele práce

1.2.1 Hlavný cieľ

Hlavným cieľom diplomovej práce je navrhnúť, uskutočniť a vyhodnotiť marketingový výskum spokojnosti študentov v oblasti mobilitných programov, ktoré ponúka Fakulta podnikatelská Vysokého učení technického v Brně (ďalej len FP). Na základe zistených informácií vytvoriť návrh na zlepšenie a prípadné rozšírenie ponuky a služieb tak, aby programy vo vyššej miere uspokojili a oslovili väčší počet študentov.

1.3 Čiastkové ciele

V teoretickej časti je mojim cieľom predstaviť problematiku medzinárodného vzdelávania ako takého, jeho význam pre budúcnosť a sociálne postavenie človeka a následne sa sústrediť na problematiku zahraničného vzdelávania vysokoškolských študentov. V druhej časti teoretických východísk potrebných pre návrh merania spokojnosti uvediem teoretický základ spokojnosti zákazníka a metódy jej merania.

Čiastkovým cieľom analytickej časti práce je zanalyzovať súčasnú problematiku medzinárodnej spolupráce vysokoškolských študentov FP VUT v Brně. Na základe teoretických podkladov a výstupov z vonkajších a vnútorných analýz vytvoriť pomocou zvolenej metódy marketingového výskumu návrh nástroja na meranie spokojnosti študentov FP so súčasnou ponukou a kvalitou služieb v oblasti zahraničného vzdelávania.

Hlavnými zámermi zbierania dát je:

- zistiť hodnotenie dostupnosti a kvality informácií o medzinárodnom vzdelávaní študentov na FP,
- identifikovať dôvody nezáujmu študentov o zahraničné vzdelávacie pobyty,

- zistiť súčasné kritéria hodnotenia ekonomických vysokých škôl a postavenie medzinárodného vzdelávania v tomto hodnotení.

Na základe tejto analýzy stanoviť možné opatrenia pre zlepšenie kvality ponúkaných služieb v záujme zvýšenia spokojnosti a záujmu študentov a učiteľov.

1.4 Metódy spracovania diplomovej práce

Pre vypracovanie marketingového výskumu je nutné získať teoretický základ o procese marketingového výskumu, jeho metódach a nástrojoch. Na druhej strane považujem za nevyhnutné porozumieť celkovej problematike medzinárodného vzdelávania študentov, jeho vplyvu na osobnosť človeka a jeho ďalší rozvoj, pričom sa zameriam na úlohu vysokej školy v tomto procese. Na záver teoretického základu práce sa zameriam na význam medzinárodného vzdelávania z pohľadu marketingového riadenia školy.

Teoretická časť bude spracovaná z verejne dostupných informácií o problematike možností medzinárodného vzdelávania, akými sú oficiálne informácie poskytované vo forme literárnych a internetových zdrojov.

Analytická časť bude pozostávať z predstavenia FP VUT v Brně, jej základných charakteristík a zamerania štúdia, ktoré záujemcom ponúka, analýzy obecného, odborového a vnútorného okolia analyzovaného subjektu.

Údaje súvisiace s problematikou súčasnej ponuky, poskytovanými službami a záujmom o možnosti zahraničných mobilít budú vychádzať z materiálov a konzultácií so zahraničným oddelením FP a rektorátom VUT v Brně a vlastnej analýzy marketingového mixu. Tomu bude predchádzať analýza obecného okolia, ktorú uvediem prostredníctvom PEST analýzy. Informácie pre analýzu hodnotených kritérií vysokých škôl budú získavané z verejne dostupných informačných zdrojov a z materiálov poskytnutých zahraničným oddelením FP. Výsledné poznatky z uvedených analýz zhrniem pomocou analytickej metódy SWOT, ktorá zdôrazní slabé a silné stránky analyzovaného subjektu a príležitosti a hrozby, ktorým by mal subjekt venovať pozornosť.

Kľúčovou časťou analýzy bude samotný marketingový výskum spokojnosti študentov FP. Metodika tvorby výskumu bude založená a vyhodnotená na základe poznatkov z naštudovanej teórie. Obsahová stránka výskumu bude vychádzať z nadobudnutých informácií z uvedených analýz.

Údaje potrebné pre zistenie súčasnej spokojnosti cieľovej skupiny budú získané dotazníkovou formou. Obsah dotazníku bude spracovaný na základe poznatkov z analýzy poskytovanej služby. Prieskum bude realizovaný elektronickou formou, prostredníctvom študentskej e-mailovej pošty, a to z toho dôvodu, aby bolo oslovených čo najviac študentov FP. Po ukončení zberu dát budú získané informácie skontrolované a vyhodnotené. Následne u nich zhrniem výsledky relevantné pre oddelenie zahraničnej spolupráce a vyvodím závery formou návrhov a doporučení pre zvýšenie spokojnosti študentov FP v oblasti zahraničných mobilít.

2 TEORETICKÁ ČASŤ

2.1 Medzinárodná kultúra a edukácia

Táto kapitola sa zameriava na význam kultúrneho rozmeru v rámci vysokoškolského vzdelávania, a to z pohľadu sociálneho formovania osobnosti. Popisuje významnosť vhodne vytvoreného edukačného procesu pre budúcnosť človeka, a to nie len v sociálnej, ale aj v profesionálnej sfére. Kapitola uvádza odporúčania pre tvorbu vzdelávacieho systému tak, ako ich uvádza Zákon o vysokých školách, pričom sa zameriava na medzinárodné pôsobenie vysokej školy.

Balvín (2012, s. 68, vlastný preklad) vo svojej publikácii uvádza nasledujúcu pridanú hodnotu vo formovaní človeka výchovou a vzdelávaním: *„...vychovávaný a vzdelávaný dostáva komplexný obraz sveta, štruktúrovaný do jednotlivých kultúrnych systémov jak v oblasti iracionálnej, emocionálnej, hodnotovej, tak v oblasti racionálnej, vedomostnej. A vedomosti sú dôležitým podkladom pre rozhodovanie žiaka, či sa prikloní na stranu humanitného pojatia rovnoprávnych vzťahov medzi kultúrami, alebo získa názory iné.“*

2.1.1 Multikultúrna výchova

Multikultúrna výchova je považovaná za transdisciplinárnu oblasť, v ktorej sa spájajú prístupy pedagogiky, kultúrnej antropológie, interkultúrnej psychológie a iných disciplín. Základ však spočíva v pedagogike, keďže multikultúrna výchova predstavuje určitý druh edukácie so **špecifickým poslaním** (Průcha, 2000, s. 167).

Poslanie multikultúrnej výchovy je odvodené z presvedčenia, že na základe určitých vzdelávacích obsahov a určitých vyučovacích postupov je možné v študentoch **formovať pozitívne postoje k príslušníkom iných kultúr**. Průcha (2000, s. 167, vlastný preklad) vo svojej publikácii uvádza dve základné koncepcie, ktorými sa uberá súčasná multikultúrna výchova:

- 1. koncepcia: *„Multikultúrna výchova je proces, ktorého prostredníctvom si jednotlivci majú vytvárať dispozície k pozitívnemu vnímaniu a hodnoteniu*

kultúrnych systémov odlišných od ich vlastnej kultúry a na tomto základe majú regulovať svoje chovanie k príslušníkom iných kultúr.“

- 2. koncepcia: *„Multikultúrna výchova je konkrétny vzdelávací program, ktorý zabezpečuje žiakom z etnických, rasových, náboženských a iných minorít také učebné prostredie a také vzdelávacie obsahy, ktoré sú prispôsobené špecifickým jazykovým, kultúrnym a iným potrebám týchto žiakov.“*

Snahou prvej koncepcie je, aby do školského vzdelávania boli zaradené také obsahy, z ktorých si študenti osvojujú vedomosti a postoje o iných etnikách, národoch, ich spôsobe života, kultúre, histórii, tradíciách atď. Dôvodom potreby začlenenia takýchto obsahov je **eliminácia vzniku predsudkov** voči príslušníkom iných národov a etník, čo napomáha bezkonfliktnému spolužitiu.

V súčasnosti sa spomínané obsahy multikultúrnej výchovy začleňujú do vzdelávacích osnov mnohých zemí, pretože sú súčasťou ich **oficiálnej vzdelávacej politiky**. Rovnako tak aj medzinárodné inštitúcie ako UNESCO, Rada Európy či Európska únia podobné aktivity výrazne podporujú. Prevláda názor, že najmä v dobe, kedy sa zvyšuje počet imigrantov z neeurópskych zemí do mnohých európskych štátov, môže uplatňovanie multikultúrnej výchovy v školách napomáhať k porozumeniu iným kultúram a spolužitiu s nimi (Průcha, 2000, s. 168). Průcha sa vo svojej publikácii ďalej zaoberá rozporom medzi teóriou a edukačnou realitou v oblasti problematiky multikultúrnej výchovy a s ním spojeným zásadným problémom spôsobeným absenciou praxe v oblasti výuky multikultúrnej výchovy. Následne v závislosti na empirických výskumoch o významnom pôsobení multikultúrnej výchovy na mladých ľudí uvádza tri základné výskumné otázky a nálezy:

1. ***V akom veku detí a z akých zdrojov vznikajú negatívne postoje voči príslušníkom iných rás alebo etník?***

Nález: Výsledky niektorých zahraničných výskumov ukázali, že rasové predsudky detí vznikajú už v pomerne nízkom veku detí, a to medzi piatym a šiestym rokom dieťaťa. Postupným dospievaním detí sa tieto predsudky skôr zvyšujú, než by vplyvom výchovného pôsobenia školy ustupovali.

2. ***Aký je postoj mladých ľudí k imigrantom?***

Nález: Výskumy v zemiach s vysokou mierou imigrácie ukázali, že žiaci a študenti na jednej strane preukazujú obecne pozitívne postoje k imigrantom, na druhej strane však nejavia záujem o nič z ich kultúry.

3. ***Je jedným zo zdrojov kultúrnych predsudkov aj školské kurikulum?***

Nález: Ukázalo sa, že aj napriek proklamácii o multikultúrnej výchove v niektorých krajinách učebnice skresľujú kultúrnu realitu, resp. prezentujú také názory o iných národoch či etnikách, ktoré môžu žiakov alebo študentov priviesť k negatívnym postojom voči daným kultúram. Tieto skreslené pohľady na realitu boli objavené napríklad v učebniciach USA (zameriavajú sa na dominantnú úlohu USA vo svete a ázijské krajiny neprezentujú z objektívneho kultúrneho hľadiska, ale z pohľadu americkej kultúry) a podobné názorové nátlaky boli poznať aj v ruských učebniciach dejepisu, ktoré vyjadrujú veľmocenské predsudky.

2.1.2 Zahraničná mobilita vo vzdelávaní

Pedagogika súčasnosti musí reagovať na historicky významnú situáciu, kedy dochádza k zatiaľ najväčšej miere kooperácie medzi európskymi krajinami. Európske štáty sa vzájomne spoznávajú, prepájajú a spolupracujú v rôznych rovinách. Nielen ekonomickej, politickej, sociálnej, kultúrnej, ale taktiež vzdelávacej. Práve v rovine vzdelávania sa začal v 80. rokoch používať výraz „**európska dimenzia**“, ktorý prestavuje rôzne druhy aktivít v oblasti vzdelávania. Vďaka svojej rozmanitosti je tento výraz chápaný z veľmi širokého hľadiska. Hlavným dôvodom dôležitosti presadzovania európskej dimenzie vo vzdelávaní je príprava mladých ľudí z rôznych krajín pre život v zjednocujúcej sa Európe. Mladí ľudia by mali získať vedomosti o zemepisných i ekonomických charakteristikách iných krajín, poznávať ich spôsob života (Průcha, 2000, s. 175).

Pochopenie termínu „**európska dimenzia**“ sa nesie v troch hlavných rovinách, ktoré chápu termín nasledovne (Průcha, 2000, s. 175):

- princíp, ktorý prestupuje vzdelávacím systémom, podporuje chápanie širších európskych súvislostí a perspektív vzdelávania a otvára horizonty globálneho myslenia a interkultúrneho porozumenia;

- úloha zavádzať do školských osnov a učebníc také témy, ktoré študentom umožnia na jednej strane osvojiť si vedomosti o iných európskych národoch a etnikách, ich historickom pôvode, na druhej strane budú rozvíjať schopnosti a postoje študentov vedúce k vzájomnému internacionálnemu porozumeniu, tolerancii a spolupráci;
- množstvo aktivít a programov organizovaných Európskou úniou, Radou Európy a inými inštitúciami, pričom tieto aktivity sa týkajú **vzájomnej výmeny študentov** a akademických pracovníkov, kontaktov medzi školami, vzdelávania dospelých, štúdia cudzích jazykov atď.

S poslednou uvedenou oblasťou, ktorú predstavujú aktivity a programy týkajúce sa vzájomnej výmeny študentov a akademických pracovníkov priamo súvisí výraz **zahraničná mobilita**. Pojem zahraničná mobilita vychádza z pochopenia sociálnej mobility ako takej. V centre sociálnej mobility stojí možnosť jedinca pohybovať sa v sociálnej štruktúre, od čoho sa následne odvodzuje otvorenosť či uzavretosť danej spoločnosti (Veselá a Kanioková Veselá, 2011, s. 99).

V marci roku 2000 bola prijatá lisabonská agenda, ktorá uvádza, že jedným z jej cieľov je, aby sa Európa stala „*najkonkurencieschopnejšou a najdynamickejšou znalostnou ekonomikou na svete, schopnou zabezpečiť trvalo udržateľný hospodársky rast a vytvárať viac kvalitnejších pracovných miest, ako aj sociálnu súdržnosť*.“ K dosiahnutiu tohto cieľa je nevyhnutná prítomnosť kvalifikovanej a prispôsobivej pracovnej sily a otvorený trh práce v rámci Európy. Vytýčený cieľ nebol do tejto doby ešte ani zďaleka dosiahnutý. Podstatou problému je fakt, že **Európa potrebuje viac mobilizovať existujúce ľudské zdroje**. Obnovená lisabonská stratégia a európska stratégia zamestnanosti preto vyzývajú k odstráneniu všetkých prekážok dobrovoľnej mobility, či už geografickej alebo pracovnej, a k aktívnej motivácii k väčšej mobilite.

V problematike európskej dimenzie vo vzdelávaní je nutné brať do úvahy, že východiskom a počiatkom všetkých aktivít sú politické a ekonomické záujmy, ktoré sa snažia o totálnu integráciu Európy. Úlohou pedagogickej vedy v tomto ohľade zostáva zvážiť vzťah medzi vehementnou snahou o **harmonizáciu vzdelávania a kultúry**

európskych krajín na jednej strane a **nevyhnutnosťou zachovávať a rozvíjať jedinečnosť** jednotlivých národov a kultúr na strane druhej (Průcha, 2000, s. 176-177).

2.1.3 Úloha vysokej školy v oblasti kultúrneho rozvoja

Poslanie najvyššieho článku vzdelávacej sústavy, vysokej školy, pre Českú republiku legislatívne upravuje *Zákon 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, v znění pozdějších předpisů* (Slavík a kol., 2012, s. 14).

V súčasnej dobe Ministerstvo školstva, mládeže a telovýchovy pripravuje **zásadnú novelu** tohto zákona, ktorá by mala nadobudnúť platnosť od roku 2016. Podľa *Aktualizace dlouhodobého záměru vzdělávací a vědecké, výzkumné, vývojové a inovační, umělecké a další tvůrčí činnosti pro oblast vysokých škol 2014* z hlavných zmien, ktoré by táto novela mala priniesť, by mali plynúť nasledujúce prínosy:

- posilnenie profilácie vysokých škôl na úrovni študijných programov;
- príprava nových akreditačných štandardov;
- príprava prechodu na financovanie vysokých škôl prostredníctvom rámcových zmlúv o dlhodobom štátnom financovaní vysokých škôl.

Podľa spomínaného zákona sú vysoké školy dôležitým, až kľúčovým článkom vo vedeckom, kultúrnom, sociálnom a ekonomickom rozvoji spoločnosti (Slavík a kol., 2012, s. 14).

2.1.4 Hlavné funkcie vysokých škôl v oblasti kultúrneho rozvoja

V oblasti kultúrneho rozvoja by mala vysoká škola plniť nasledujúce **funkcie** (Slavík a kol., 2012, s. 14-15):

- Poskytovať ďalšie formy vzdelávania a umožniť získavať, rozširovať, prehlbovať alebo obnovovať znalosti z rôznych oblastí poznania a kultúry a podieľať sa tak na celoživotnom vzdelávaní.
- Hrať aktívnu rolu vo verejnej diskusii o spoločenských a etických otázkach, pri pestovaní kultúrnej rozmanitosti a vzájomného porozumenia, pri utváraní občianskej spoločnosti a príprave mladých ľudí pre život v nej.

- Rozvíjať medzinárodnú a obzvlášť európsku spoluprácu ako podstatný rozmer svojich činností.
- Podporovať spoločné projekty s obdobnými inštitúciami v zahraničí, vzájomné uznávanie štúdia a diplomov, výmena akademických pracovníkov a študentov.

2.1.5 Dlhodobý zámer MŠMT pre oblasť vysokých škôl na obdobie 2011-2015

Zákon 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, v znění pozdějších předpisů ukladá Ministerstvu školstva, mládeže a telovýchovy za povinnosť vypracovať a každoročne aktualizovať dlhodobý zámer (Slavík a kol., 2012, s. 16). V súčasnosti je stále platný *Dlouhodobý záměr vzdělávací a vědecké, výzkumné, vývojové a inovační, umělecké a další tvůrčí činnosti pro oblast vysokých škol na období 2011 – 2015.*

I samotné vysoké školy majú za povinnosť predkladať ministerstvu vlastné dlhodobé zámery, ktoré spracovávajú pre rovnaké rozmedzie rokov. Pre súčasné obdobie 2011-2015 boli zvolené nasledujúce tri **hlavné priority**:

1. **Kvalita a relevantnosť**
2. **Otvorenosť**
3. **Efektivita a financovanie**

S medzinárodnou spoluprácou vysokých škôl úzko súvisia všetky tri uvedené priority. Kvalita a relevantnosť je založená na profilácii inštitúcií a študijných programov a zaisťovaní kvality vysokoškolského vzdelania, pričom zdôrazňuje význam medzinárodného zapojenia škôl. Druhou prioritou dlhodobého zámeru je otvorenosť. *„Otvorenosť vysokoškolského vzdelávania sa týka oblasti internacionalizácie, konkrétne rozvíjania spolupráce so zahraničnými partnermi, podpory mobility študentov a akademických pracovníkov a obecne zvyšovania konkurencieschopnosti českých vysokých škôl* (Slavík, 2012, s. 17, vlastný preklad)*.“*

V súčasných dňoch nabrala platnosť aktualizácia dlhodobého zámeru pre rok 2014, ktorá uvádza, že medzi hlavné priority Ministerstva školstva, mládeže a telovýchovy patrí pre rok 2014 i zahájenie realizácie nových komunitárnych programov Európskej

únie pre obdobie 2014 – 2020 *Erasmus+* (pôvodne uvádzaný pod názvom Erasmus For All – pozn. autora), *Horizon 2020* (programu na podporu vedy a výskumu – pozn. autora) a operačného programu *Výskum , vývoj a vzdelávanie*.

V oblastiach jednotlivých priorít **aktualizácia dlhodobého zámeru pre rok 2014**, ktorú vydalo MŠMT (2014, s. 1-4), na jednej strane ukladá povinnosti ministerstvu, na druhej strane samotným vysokým školám dáva konkrétne odporúčania, ktorými aktualizáciu môžu uviesť do prevádzky. Konkrétne uvedené záväzky boli vybrané v rámci relevantnosti k téme diplomovej práce.

Kvalita a relevantnosť

Záväzky ministerstva:

- Bude podporovať racionalizáciu štruktúry vysokých škôl, zdieľanie kapacít a posilňovanie spolupráce vysokých škôl.
- S cieľom skvalitniť doktorandské študijné programy pripraví návrhy na budovanie obmedzeného počtu medzinárodných excelentných škôl doktorandských štúdií (tzv. graduate schools) tak, aby ich bolo možné podporiť prostredníctvom európskych štrukturálnych fondov.
- Pripraví štandardy pre akreditáciu a navrhne odporúčané princípy vnútorného zaisťovania kvality.
- Bude podporovať vysoké školy v ich snahe o zapojenie do medzinárodných evaluácií, hodnotenia kvality a akreditácií na úrovni vysokých škôl i ich súčastí.
- Preukáže kompatibilitu národného kvalifikačného rámca terciárneho vzdelávania so zastrešujúcim kvalifikačným rámcom v Európskom priestore vysokoškolského vzdelávania.

Odporúčania pre vysoké školy:

- Vyhodnocovať uplatnenie absolventov a využívať informácie o požiadavkách trhu práce na absolventov rôznych úrovní a odborov vzdelania; v súvislosti s tým sa zaoberať revíziou skladby a kvalitou študijných programov a odborov smerujúcich k ich väčšej integrácii.

- Systematicky sa zaoberať kvalitou uskutočňovaných doktorandských študijných programov a motiváciou akademických pracovníkov a študentov pri uskutočňovaní týchto študijných programov.
- Zaoberať sa možnosťami integrácie a zdieľania kapacít na úrovni inštitúcie aj v spolupráci s ostatnými vysokými školami, príp. inými organizáciami pôsobiacimi v sektore výskumu, vývoja a inovácií.
- Rozvíjať systémy vnútorného zabezpečovania kvality s dôrazom na zabezpečovanie kvality jak študijných programov prostredníctvom výstupov z učenia a na podpornú činnosť, tak výskumných a vývojových aktivít odborných tímov a pracovísk s dôrazom na kvalitu výsledkov i prínosov pre ich praktickú uplatniteľnosť, vrátane reflexie študentských a zamestnaneckých hodnotení.
- Systematicky sa zaoberať kvalitou poskytovaných služieb pre študentov (poradenstvo, informačné a knižničné služby, zapájania do výskumných činností a pod.).
- Systematicky motivovať akademických pracovníkov a študentov k účasti v medzinárodných projektoch a programoch aj v ekonomicky prínosných aplikačných projektoch a zohľadňovať ich úspechy v interných kariérnych rádoch.

Otvorenosť

Záväzky ministerstva:

- Vyhodnotí súčasnú úroveň internacionalizácie vysokoškolského vzdelávania, výskumu, vývoja a inovácií a navrhne koncepciu jej podpory.
- Bude aj naďalej z finančných prostriedkov štátneho rozpočtu podporovať medzinárodnú mobilitu študentov a pracovníkov vysokých škôl, vrátane reintegrácie špičkových výskumných pracovníkov pôsobiacich v zahraničí späť do Českej Republiky (program NÁVRAT).
- Bude realizovať vlastné štipendijné programy a zaistí účasť Českej republiky v medzinárodných bilaterálnych a multilaterálnych programoch (CEEPUS, AKTION, FM EHP/Nórsko, Sciex-NMSch).

- Bude aj naďalej podporovať zapojenie vysokých škôl do programov medzinárodnej spolupráce vo výskume a vývoji a implementovať opatrenia národných programov podpory zapojenia do medzinárodnej spolupráce vo výskume a vývoji (programy COST CZ, INGO II, EHP/Nórsko, KONTAKT II).
- V spolupráci s Domom zahraničných služieb bude spolupracovať pri propagácii českých vysokých škôl v zahraničí, zaistí účasť na medzinárodných veľtrhoch NAFSA, EAIE a APAIE, podporí organizáciu EAIE 2014 v Prahe, v rámci členstva Domu zahraničných služieb v Academic Cooperation Association bude rozvíjať ďalšie formy spolupráce v oblasti posilňovania internacionalizácie vysokých škôl.

Odporúčania pre vysoké školy:

- Vyhodnotiť vlastné stratégie medzinárodnej spolupráce vo vzdelávaní a VaVaI v súvislosti s implementáciou nového programovacieho obdobia.
- Podporovať medzinárodnú mobilitu študentov a akademických pracovníkov, i z vlastných rozpočtových zdrojov.
- Zamerať sa na kvalitu a obsah zahraničných pobytov študentov i akademických pracovníkov a uznávanie štúdia absolvovaného v zahraničí; dôsledne evidovať vychádzajúcich a prichádzajúcich študentov v matrike študentov.
- Vytvárať medzinárodné prostredie na vysokej škole.
- Rozvíjať bilaterálnu i multilaterálnu spoluprácu so zahraničnými inštitúciami, a to aj formou uskutočňovania spoločných študijných programov.
- Aktívne sa zapájať do programov Európskej únie na podporu medzinárodnej spolupráce v oblasti vzdelávania a VaVaI, hlavne do programov Erasmus+ a Horizon 2020.
- Zvyšovať počty študijných programov uskutočňovaných v cudzích jazykoch.
- Usilovať o zvyšovanie počtu akademických pracovníkov zo zahraničia a študentov – cudzincov študujúcich v cudzom jazyku.
- Uchádzať sa o udelenie ECTS a DS Labels ako ocenenia dôveryhodného partnera pre zahraničnú spoluprácu (MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY, 2014, s. 1-4).

2.2 Marketingový výskum

Jednou z hlavných úloh dobrého marketingového pracovníka je získavať informácie nielen o zmenách v marketingovom prostredí, ale aj o zmenách v správaní spotrebiteľov, konkurencie a jej značkách. Tieto informácie im pomôžu interpretovať výkony minulosti a plánovať budúce aktivity (Kotler a Keller, 2007, s. 139).

Kotler a Keller (2007, s. 140) definujú marketingový výskum nasledovne: *„Definujeme marketingový výskum ako systematické plánovanie, zhromažďovanie, analyzovanie a hlásenie údajov a zistenie ich dôležitosti pre špecifickú marketingovú situáciu, pred ktorou sa firma ocitla.“*

2.2.1 Proces marketingového výskumu

Pre firmu existujú tri možnosti ako uskutočniť marketingový výskum, resp. získať potrebné informácie (Kotler a Armstrong, 2004, s. 228):

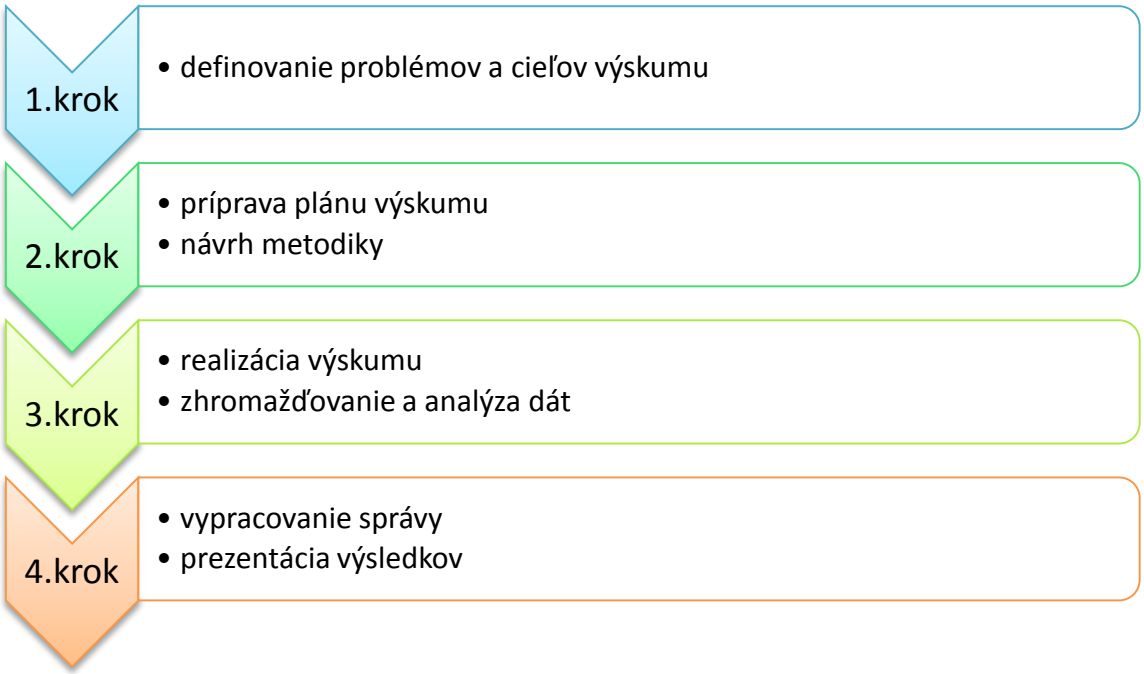
1. Podnik disponuje vlastným oddelením pre výskum, preto marketingový výskum realizuje sám;

2. Podnik si najme externých odborníkov na marketingový výskum, ktorí konzultujú špecifické marketingové problémy s managementom podniku a riadia marketingové štúdie výskumu;

3. Podnik si dáta potrebné pre rozhodovanie jeho managementu nakúpi od externých spoločností, ktoré ich zhromaždili vo vlastnom marketingovom prieskume.

Proces marketingového výskumu je zjednodušene znázornený na nasledujúcom obrázku, pričom ho tvoria štyri základné, navzájom na seba naviazané, kroky.

Obrázok 1: Proces marketingového výskumu



(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Kotler a Armstrong, 2004, s. 228)

2.2.1.1 Definovanie problému a cieľov výskumu

Správne definovanie problému a cieľov výskumu si vyžaduje spoluprácu marketingových manažérov, ktorí najlepšie chápu význam rozhodnutí, a marketingových analytikov, ktorí rozumejú spôsobu získavaniu informácií a ich analýze (Kotler a Armstrong, 2004, s. 228).

Problém marketingového výskumu by nemal byť definovaný príliš široko, ale ani príliš úzko. Ak je problém zadefinovaný príliš široko, hrozí, že sa popri reálne potrebných dátach zbytočne zaoberáme veľkým množstvom nepotrebných informácií. Na druhej strane, ak zadáme problém príliš úzko, môžu nám chýbať doplňujúce informácie a podstatné súvislosti (Kotler a Keller, 2007, s. 142).

Na základe presne vymedzeného problému je následne potrebné stanoviť cieľ, alebo ciele výskumu, ktoré by mali precízne vyjadrovať, čo má výskum zistiť. Na základe tohto cieľa taktiež stanovíme hypotézy, ktoré neskôr potvrdíme alebo vyvrátime (Foret, 2008, s. 23-24).

2.2.1.2 Tvorba výskumného plánu a návrh metodiky výskumu

Definícia problémov a cieľov výskumu je základom pre vytvorenie výskumného plánu. *„Plán výskumu podáva prehľad existujúcich zdrojov dát a detailne vysvetľuje špecifické postupy, metódy kontaktu zostavenie výberových súborov a inštrumenty, ktoré analytici používajú ku dosiahnutiu stanovených cieľov* (Kotler a Armstrong, 2004. s. 229, vlastný preklad)*.“*

Existujú dva **základné druhy dát** potrebných pre výskum, a to:

1. **Primárne dáta** – novo zhromaždené dáta.

2. **Sekundárne dáta** – už zozbierané dáta k inému pôvodnému účelu.

Primárne dáta môžeme získať piatimi základnými spôsobmi:

- **Pozorovanie** – pozorujeme prostredie a dôležitých hráčov pri nákupoch alebo využívaní produktov;

- **Focus groups (sledovaný skupinový rozhovor)** – na základe konkrétnych demografických, psychologických alebo iných atribútov je vybraná šesť až desať členná skupina ľudí, ktorá pod vedením moderátora spoločne diskutuje o rôznych témach;

- **Dotazníkový výskum** – flexibilná a najviac využívaná metóda, ktorej cieľom je zistiť preferencie, názory, povedomie a mieru spokojnosti zákazníkov prostredníctvom vhodných otázok, ktoré sú kladené respondentom;

- **Dáta o chovaní zákazníkov –** sledovanie celkového správania zákazníka (nakupovanie, registrácia v databázach, správanie v obchode) v predpoklade, že konkrétne správanie zákazníka odráža jeho preferencie viac ako odpovede, ktoré zákazník poskytuje výskumníkom pri výskume;

- **Experimentálny výskum** – jeho účelom je počas pozorovania nálezov zachytiť vzťahy príčin a dôsledkov a vylúčiť tak alternatívne hypotézy; experimenty sú

z vedeckého hľadiska považované za najplatnejšie (Kotler a Keller, 2007, s. 143-145).

2.2.1.3 Realizácia výskumu, zhromažďovanie a analýza dát

Zahájením realizácie výskumného plánu sa rozumie zhromažďovanie, spracovanie a analýza informácií. Tieto činnosti môže podnik realizovať sám, v prípade, že má výskumné oddelenie, alebo je práca zadaná externej firme, ktorá prieskum sprostredkuje. Týmto spôsobom získava podnik primárne dáta. V realizácii výskumu môžu byť pre podnik užitočné taktiež sekundárne dáta, ktoré môže čerpať zo svojej firemnej databázy alebo si ich kúpiť od iných externých dodávateľov informácií. Nákup sekundárnych informácií je však považovaný za menej finančne náročnú metódu oproti získavaniu primárnych dát. Aj z tohto dôvodu sa práve fáza realizácie výskumu a zhromažďovanie informácií považuje za finančne najnáročnejšiu časť marketingového výskumu (Kotler a Armstrong, 2004, s. 230-232).

Jednou z posledných úloh marketingového výskumníka je utriediť dáta a zistiť ich štatistické hodnoty (početnosť, priemer, rozptyl, atď.). Jeho úlohou je taktiež v záujme zistenia ďalších možných súvislostí aplikovať niektoré pokročilé štatistické techniky (Kotler a Keller, 2007, s. 152).

2.2.1.4 Prezentácia výsledkov

„Marketingová informácia nemá žiadnu hodnotu do tej doby, pokiaľ nie je použitá k lepšiemu marketingovému rozhodnutiu. To znamená, že marketingový informačný systém musí učiniť informáciu dostupnou a zrozumiteľnou pre manažérov a ostatných, ktorí denne robia rozhodnutia alebo obchodujú so zákazníkmi. V niektorých prípadoch to znamená poskytovať manažérom pravidelné správy o výkonnosti firmy a správy o výsledkoch výskumných štúdií vrátane ich aktualizácie (Kotler a Armstrong, 2004, s. 251, vlastný preklad)*.“*

Pred samotným vypracovaním návrhov a prezentáciou výsledkov je nevyhnutné zhodnotiť platnosť a presnosť zistených údajov. Presnosťou údajov sa myslí zhoda záverov analýzy s definovaným problémom a cieľom marketingového výskumu, ktoré sme si stanovili v prvej fáze. Interpretáciou výsledkov jasne stanovíme či hypotézy,

ktoré sme stanovili v prvých krokoch marketingového výskumu, výskum potvrdil alebo vyvrátil a uvedieme faktory, ktoré naše zistenie ovplyvnili. Výsledky nemôžeme považovať za presné, keďže musíme počítať s tým, že výberová vzorka sa líši od celkových hodnôt všetkých ľudí z našej cieľovej skupiny. Z toho dôvodu hovoríme o výsledkoch ako o *„odporúčajúcich, približných hodnotách* (Kozel a kol., 2006, s. 103-104, vlastný preklad).*“*

O **záverečných odporúčaniach** by malo platiť nasledujúce (Kozel a kol., 2006, s. 104):

- správa odporúčaní má logickú štruktúru, ktorá vychádza zo zadania a cieľa výskumu;
- využívať maximálne množstvo čiastkových zistených záverov z analýz jednotlivých otázok;
- pri prezentácii odporúčaní sa odkázať na ich zdroj (analyzovaná otázka, sekundárny materiál a pod.);
- záverečné odporúčania formulovať do súvislého textu, z ktorého sú zreteľnejšie súvislosti a vzťahy, ktoré viedli k prezentovaným záverom.

2.2.2 Dotazníková metóda

Medzi hlavné výhody metódy dotazníkového marketingového prieskumu patrí flexibilita, ktorá umožňuje získavať rôzne druhy informácií, v rôznych situáciách, v ktorých sa respondent ocitne. Na druhej strane k nevýhodám tejto metódy patrí závislosť odpovedí respondenta na jeho momentálnej situácii (nemá čas odpovedať na otázky; nemôže si spomenúť na konkrétnu odpoveď; snaží sa odpovedať na otázku, aj keď jej podstate nerozumie; atď.). Napriek tomu patrí dotazníková metóda k najviac využívaným spôsobom zhromažďovania dát pre marketingový výskum (Kotler a Armstrong, 2004, s. 238-239).

2.2.2.1 Konštrukcia otázok

Dotazník, ako hlavný nástroj dotazníkovej metódy výskumu, pozostáva zo súboru otázok, na ktoré odpovedajú oslovení respondenti. Forma, slovná podoba a sled otázok

musia byť veľmi pozorne zvolené, pretože každá táto zložka môže mať vplyv na odpovede respondenta a môže tak spôsobiť nežiadúce odchýlky od skutočného stavu (Kotler a Keller, 2007, s. 145).

Správna konštrukcia otázky má priamy vplyv na informačnú hodnotu otázky. Podľa toho, aké informácie má odpoveď na otázku poskytnúť, volíme jej druh a formu. Neexistuje však presný návod ako správne skonštruovať otázky (Kozel a kol., 2006, s. 161), môžeme sa však oprieť o niekoľko pravidiel, čomu sa vyvarovať a čo, naopak, využívať:

Tabuľka 1: Pravidlá pre dotazníkové otázky

POUŽÍVAŤ	NEPOUŽÍVAŤ
Jednoduché otázky Nepoužívať otázky, v ktorých je viacero ideí alebo dve otázky v jednej, otázky tak pôsobia zložito a zbytočne mätú respondenta.	**Predpojatosti** Nenavádzať respondenta k odpovediam.
Špecifické otázky Pokiaľ odpovedať na otázku nespôsobí respondentovi nejaký problém, pýtať sa priamo, bez obalu.	**Slang, skratky** Minimalizovať možnosť, že respondent neporozumie textu otázky.
Jednoznačné slová Napríklad slová ako „obvykle“ alebo „často“ nemajú konkrétnu informačnú hodnotu.	**Zložité, bežne nepoužívané slová** Minimalizovať možnosť, že respondent neporozumie textu otázky.
Zmierniť citlivosť niektorých otázok formou intervalu odpovede Napríklad odpovede na otázky typu „Aký je váš priemerný mesačný príjem?“ alebo „Koľko máte rokov?“. Respondent je ochotnejší odpovedať na tieto otázky zaradením sa do intervalu.	**Zápor v otázkach** Negatívne formulovaná otázka môže respondenta zmiasť tak, že nebude vedieť, ako má na otázku odpovedať. Napr. „Nevideli ste niekedy....?“
Zahrnúť odpoveď „iné“ do uzavretých otázok Dať respondentovi možnosť vyjadriť aj odpoveď, ktorú sme neuviedli v ponuke uzavretých možností, pretože môže mať rovnakú informačnú hodnotu.	**Hypotetické otázky** Otázky typu „keby,..“ hovoria o imaginárnych situáciách. Odpovede nie sú ničím podložené, a preto nemusia byť dôveryhodné.
Krátke otázky Dlhé otázky pôsobia na respondenta zložito a odpudivo. To môže spôsobiť buď zmätenú, neúplnú alebo tiež žiadnu	**Slová zameniteľné s inými** Vyvarovať sa tomu hlavne pri využívaní hovoreného slova pri rozhovore s respondentom (osobne, telefonicky).

odpoveď respondenta.	
	Odhady Nepýtať sa respondenta na budúcnosť, pretože jeho dnešný názor nevedie vždy k jednoznačnému budúcemu jednaniu.

(Vlastné spracovanie podľa zdrojov: Kotler a Keller, 2007, s. 145 a Kozel a kol., 2006, s. 161-162)

2.2.2.2 Konštrukcia celého dotazníka

Formulácia a celková charakteristika dotazníka záleží na tom, ktorý z dvoch základných prístupov zvolíme. **Sociologický prístup** je zameraný na množstvo oblastí a súvislostí, z toho dôvodu sú dotazníky rozsiahle a nehospodárne. **Ekonomický prístup** sa vyznačuje stručnosťou a jasnou formuláciou otázok.

Významným psychologickým aspektom, ktorý pôsobí na respondenta je **dĺžka dotazníka**. Nedá sa však jednoznačne označiť, aká je správna dĺžka dotazníka, pretože to súvisí s rozoberanou témou, formou či miestom získavania informácií. Pravidlom však je, že viac otázok sústredených na menšom priestore pôsobí prijateľnejšie ako rovnaké množstvo otázok rozpísané na väčšom množstve papierov. Ďalším psychologickým aspektom pôsobiacim na respondenta je **poradie otázok.** Vzhľadom na to, že sú otázky vo vzájomnom kontexte, musíme dbať na to, aby žiadna otázka neovplyvňovala odpovede ďalších otázok. Čím bližšie je koniec dotazníka, tým menej koncentrovaní sú respondenti. Preto otázky vyžadujúce si najväčšiu koncentráciu by mali byť umiestnené v strede dotazníka. Na koniec dotazníka sa hodia otázky, na ktoré by pôvodne respondent odpovedať nechcel, ale pocit potreby dokončiť začatú prácu ho donúti na tieto otázky odpovedať (Kozel a kol., 2006, s. 163-165).

Každý dotazník má určitú logickú štruktúru a mal by tvoriť jeden ucelený logický celok. Kozel a kolektív autorov (2006, s. 163-165) uvádzajú nasledujúcu logickú štruktúru:

1. **Názov dotazníku** (stačí uviesť „Dotazník“ alebo „Dotazník + téma výskumu“),
2. **Spoločenská rubrika** (osloviť respondenta, požiadať o vyplnenie dotazníka, sľúbiť anonymitu, objasniť účel výskumu, poďakovať, podpísať sa a pod.),

3. **Úvodné otázky** (jednoduché a zaujímavé, ich cieľom je získať respondentovu pozornosť),
4. **Otázky s kľúčovou informačnou hodnotou** (týkajú sa konkrétneho zadania výskumu),
5. **Poďakovanie**.

Oblasť merania spokojnosti zákazníka má v štruktúre dotazníka určité špecifiká. Otázky by mali byť vytvorené na základe dopredu definovaných znakov spokojnosti. Celková štruktúra dotazníka musí byť v súlade s predpokladanou štrukturalizáciou dát. Vytvorený súbor otázok by mal obsahovať nasledujúce (Nenadál, 2004 s. 78-79):

a) otázky o celkovej spokojnosti zákazníka,
b) otázky týkajúce sa spokojnosti s jednotlivými znakmi spokojnosti,
c) otázky týkajúce sa informácií o respondentovi.

2.3 Spokojnosť zákazníka

2.3.1 Zákazník a jeho spokojnosť

Bez ohľadu na to, aké produkty či služby spoločnosť poskytuje, v prvom rade si pri meraní spokojnosti zákazníkov musí jasne definovať, kto je jej reálnym zákazníkom. Moderný management hovorí, že zákazník je „*každý, komu odovzdávame výsledky vlastnej práce* (Nenadál, 2004, s. 67).“

Roman Kozel v súvislosti s významom zisťovania spokojnosti zákazníkov uvádza: *„V každom prípade patrí spokojnosť zákazníka do skupiny intenzívnych zdrojov rozvoja nevyhnutných pre vytváranie konkurenčnej pozície firmy na trhu. Otázka znie, čo je to spokojnosť.“* A ďalej definuje spokojnosť nasledovne: *„Spokojnosť sa dá definovať ako subjektívny pocit človeka o naplnení jeho potrieb a prianí. Tie sú podmienené jak skúsenosťami a očakávaním, tak osobnosťou a prostredím* (Kozel a kol., 2006, s. 190, vlastný preklad)*.“*

Paul Hague sa zamýšľa nad tým, ako je možné, že si ťažšie spomíname na spoločnosti, ktorých služby nás uspokojili, ale tie, s ktorými sme spokojní neboli, nám utkveli

v pamäti. Vysvetľuje to na základe našich očakávaní. Človek automaticky od produktu či služby očakáva, že uspokojí jeho potrebu (Hague, 2003, s. 161). Kozel to nazýva teóriou rozporu – človek si stanoví svoje očakávania a porovnáva ich s reálnou skúsenosťou (Kozel a kol., 2006, s. 190).

Rovnako i Nenadál (2004, s. 63-65) vníma spokojnosť zákazníka ako súhrn pocitov vyvolaných porovnávaním jeho požiadaviek a vnímanej reality, pričom požiadavky predstavujú kombináciu jeho vlastných potrieb a očakávaní. V závislosti na rozdieloch, ktoré vzniknú týmto porovnávaním je možné definovať tri základné stavy spokojnosti, ktoré popisuje nasledujúca tabuľka:

Tabuľka 2: Stavy spokojnosti zákazníka

Stav spokojnosti	Hodnotenie vnímanej reality	Charakteristika stavu spokojnosti
Potešenie zákazníka	vnímaná realita > očakávanie	zákazník je viac než spokojný
Úplná spokojnosť zákazníka	vnímaná realita = očakávanie	zákazník cíti, že všetky jeho požiadavky boli uspokojené
Limitovaná spokojnosť	vnímaná hodnota < očakávanie	je možné, že zákazník je do určitej miery spokojný, ale necíti celkové uspokojenie, čo môže viesť ku sťažnostiam a reklamáciám

(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Nenadál, 2004, s. 63-65)

2.3.2 Meranie spokojnosti zákazníka

Spokojnosť zákazníka bola uvedenými autormi vždy definovaná ako určitý súhrn pocitov zákazníka. Nenadál (2004, s. 65) sa preto zamýšľa nad tým, ako je možné kvantifikovať a merať pocity. Pre riešenie daného problému bol zavedený pojem „miera spokojnosti zákazníka“, ktorá určuje merateľnú úroveň zákazníkovho vnímania, pomocou funkcie $MSZ = f(X)$, kde X predstavuje rozdiel medzi požiadavkami zákazníka a reálne vnímanou hodnotou.

Meranie spokojnosti zákazníka by sa malo zameriavať na meranie tzv. **celkovej** (akumulovanej) **spokojnosti**. Tá je zložená z mier spokojnosti s jednotlivými faktormi, ktoré zákazník v súvislosti s daným produktom či službou vníma. K charakteristikám týchto faktorov patrí, že by mali byť merateľné. Pre zadávateľa prieskumu spokojnosti je nutné poznať váhu jednotlivých faktorov, a teda ich vplyv na celkovú spokojnosť zákazníka (Kozel a kol., 2006, s. 190).

Foret a Stávková (2003, s. 107-110) uvádzajú dva základné modely merania spokojnosti zákazníka, a to **Európsky model spokojnosti zákazníka ECSI** a **Americký model spokojnosti zákazníka ACSI**, ktorý podľa Kotlera a Kellera (2007, s. 184) meria spokojnosť zákazníkov s rôznymi firmami, odvetviami či dokonca ekonomickými sektormi národných ekonomík. Metódu ACSI využívajú napríklad spoločnosti ako Google, Dell alebo Cadillac.

Na Obrázku 2 je znázornený Európsky model ECSI, ktorý spočíva v definícii siedmich hypotetických premenných, z ktorých každá je determinovaná určitým počtom merateľných premenných. Kozel (2006, s. 191) špecifikuje základné premenné nasledovne:

Image – základ analýzy spokojnosti zákazníka, predstavujúci súhrnnú hypotetickú premennú vyjadrujúcu vzťah zákazníka k produktu, značke alebo spoločnosti.

Očakávanie zákazníka – vyjadruje individuálne predstavy zákazníka o produkte. Môže byť výsledkom predošlých skúseností zákazníka s produktom a tiež komunikačných aktivít firmy.

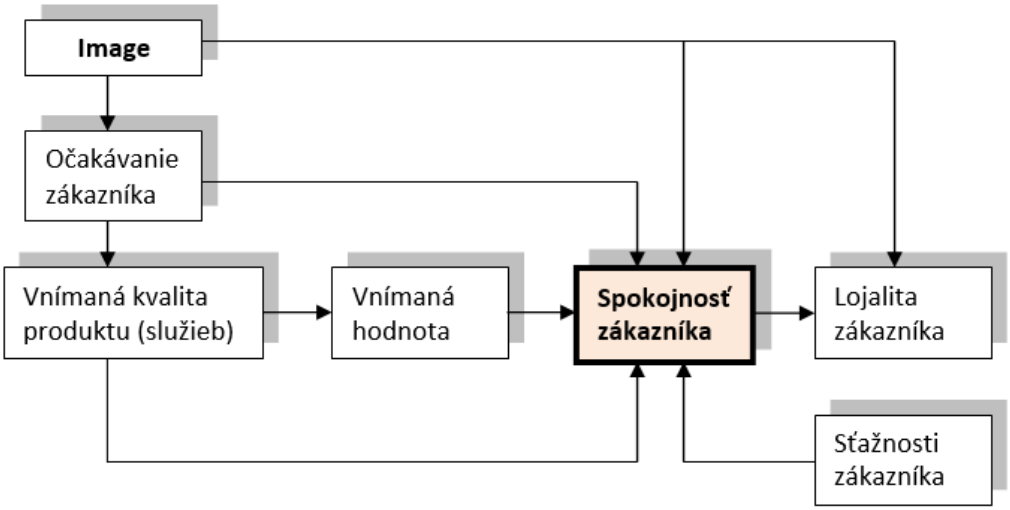
Vnímaná hodnota – pomer ceny a očakávaní zákazníka. Zákazník porovnáva cenu produktu s jeho individuálnym očakávaním úžitku z produktu.

Vnímaná kvalita – predstavuje zákazníkovo subjektívne hodnotenie produktu a všetkých sprievodných služieb súvisiacich s jeho dostupnosťou.

Sťažnosti zákazníka – vyplývajú zo subjektívneho porovnania úžitku a očakávania zákazníka v prípade, že zákazníkove očakávania neboli naplnené.

Lojalita zákazníka – vyplýva zo subjektívneho porovnania úžitku a očakávania zákazníka v prípade, že zákazníkove očakávania boli naplnené alebo prevýšené.

Obrázok 2: Európsky model spokojnosti zákazníka ECSI



(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Foret a Stávková, 2003, s.108)

2.3.3 Faktory určujúce kvalitu služby

Jedným z výstupov merania spokojnosti zákazníka by mali byť aj určujúce faktory, ktoré zabezpečia, že základné znaky týchto faktorov sa stanú rozhodujúcimi činiteľmi všetkých zákazníkových budúcich očakávaní. Mateides a Ďaďo (2002, s. 626) vo svojej publikácii uvádzajú 5 dimenzií týchto faktorov, ktoré boli definované Zeithamlovou a kol. v roku 1990:

1. ***Vplyv prostredia na zákazníka*** (tangibles) – dôležitosť prostredia pri poskytovaní služby, zohľadňujúc i priestory a vystupovanie zamestnancov.

2. ***Spoľahlivosť služby*** (reliability) – dôležitosť rovnováhy medzi tým, čo je zákazníkovi sľúbené a reálne poskytnuté.

3. ***Citlivosť prístupu voči zákazníkovi*** (responsiveness) – ochota zákazníkovi pomôcť a v zmysle uprednostňovania zákazníkových potrieb mu službu promptne zaistiť.

4. ***Kvalifikovanosť personálu*** (assurance) – zamestnanci by mali konať zodpovedne, zdvorilo a sebaisto.

5. ***Vcítenie sa do individuálnych želaní zákazníka*** (empathy) – vyjadruje mieru starostlivosti a osobnej pozornosti poskytnutej zákazníkovi a jeho individuálnym potrebám.

2.3.4 Metodika merania spokojnosti

Systematické zvládnutie procesu merania spokojnosti zákazníka by malo obsahovať týchto sedem základných krokov (Nenadál, 2004, s. 67):

1. Definovanie, kto je pre firmu zákazníkom.

2. Definovanie požiadaviek zákazníkov a znakov ich spokojnosti.

3. Návrh a tvorba dotazníkov k meraniu spokojnosti zákazníkov.

4. Stanovenie veľkosti výberu.

5. Výber vhodnej metódy zberu dát.

6. Tvorba postupov pre vyhodnocovanie dát, vrátane postupov kvantifikácie miery spokojnosti.

7. Využívanie výsledkov merania spokojnosti ako vstupov pre procesy zlepšovania.

2.4 Marketingové riadenie školy

2.4.1 Význam image vzdelávacej inštitúcie

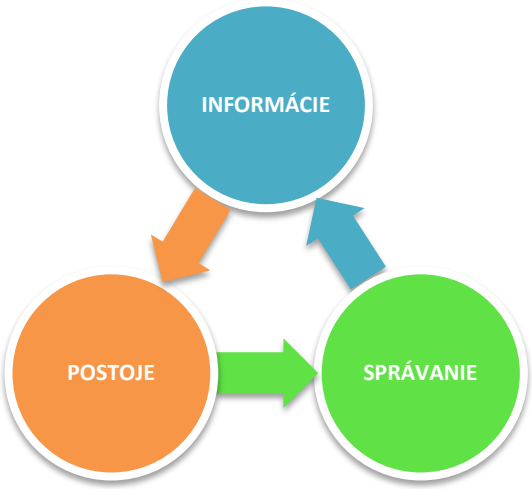
Študenti sú pre vzdelávaciu inštitúciu tým, čím je zákazník pre podnik. Snahou každej vzdelávacej inštitúcie je vytvoriť všeobecné povedomie o sebe, vytvoriť si dobré meno, ktoré mu zaistí určitý okruh študentov, teda svojich zákazníkov (Deák a kol., 2005, s. 18). *„Skutočná kvalita určitej inštitúcie je často menej dôležitá než jej prestíž na verejnosti, pretože je to práve vynikajúca povesť univerzity, ktorá ovplyvňuje rozhodovanie perspektívnych študentov a vedeckých špecialistov uvažujúcich*

o ponukách zamestnania. Image ovplyvňuje aj agentúry pri udeľovaní grantov (Kotler, 1998, s. 43, vlastný preklad). *“*

Škola, ktorá v skutočnosti môže mať určitú kvalitu, ale v očiach verejnosti má negatívny image, často verejnosťou nie je uznávaná a platí to aj naopak. Školy, ktorých kvalita nie je na vysokej úrovni, ale majú v očiach verejnosti vytvorený pozitívny obraz a povesť sú vyhľadávané vo väčšej miere (Deák a kol., 2005, s .18).

Nasledujúci obrázok znázorňuje tri hlavné vplyvy image vzdelávacej inštitúcie na človeka:

Obrázok 3: Externý vplyv image vzdelávacej inštitúcie



(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Deák a kol., 2005, s. 19)

Základné východisko pre celý image inštitúcie tvoria informácie, ktoré u ľudí vyvolávajú dojmy, názory, idey a postoje. Je však dôležité pripomenúť, že určitá časť ľudí má sklon k vytváraniu svojich názorov a predstáv na základe obmedzených a neúplných informácií (Deák a kol., 2005, s. 19-20).

Světlík (2009, s. 150, vlastný preklad) zdôrazňuje výrazný vplyv názorov nielen študentov vzdelávacej inštitúcie, ale najmä ich rodičov: *„Dobrý image sa prejavuje v pozitívnom prístupe žiakov k výuke už preto, že názory rodičov na školu priamo ovplyvňujú presun záujmov rodičov o určité školy a riaditeľ, ktorému záleží na počte a kvalite prijímaných študentov, nemôže zostať chladným ku skutočnosti, ako je škola vnímaná rodičmi žiakov.“*

Ani správanie inštitúcie nevzniká pasívnym spôsobom. Vzniká na základe viacerých faktorov pôsobiacich na vzdelávaciu inštitúciu počas jej celého pôsobenia. Školy, ktoré majú za sebou dlhú históriu sú väčšinou verejnosťou prijímané kladnejšie ako vzdelávacie inštitúcie, ktoré za sebou nemajú roky praxe (Deák a kol., 2005, s. 19).

2.4.2 Faktory pôsobiace na image vzdelávacej inštitúcie

Pri snahe zlepšiť obraz školy v očiach verejnosti musí vedenie školy v prvom rade zanalyzovať existujúci image a odhaliť jeho slabé miesta. V tejto fáze môže využiť názory študentov, učiteľov, rodičov či absolventov a zistiť tak mieru vplyvu jednotlivých faktorov, ktoré pôsobia na celkový image vzdelávacej inštitúcie (Světlík, 2009, s. 153).

Kolektív autorov Deák, Eger, Mužík a Rymeš (2005, s. 20) za najvýznamnejšie faktory pôsobiace na image školy, resp. vzdelávacej inštitúcie, považujú faktory znázornené v nasledujúcom obrázku:

Obrázok 4: Faktory pôsobiace na image vzdelávacích inštitúcií

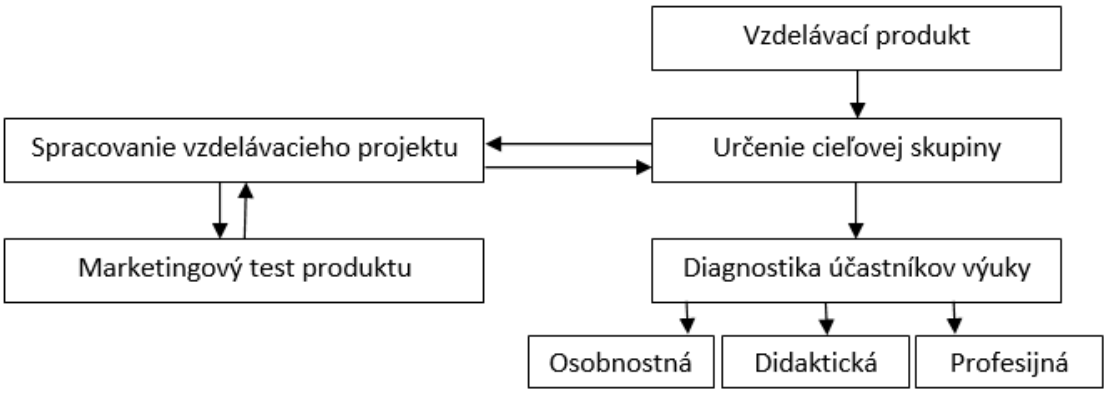
(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Kolektív autorov Deák, Eger, Mužík a Rymeš, 2005, s. 20)

Vzdelávací produkt

Vzdelávacím produktom, ktorý ponúka vzdelávacia inštitúcia na trhu je vlastne stupeň vzdelania, ktorý študent získa štúdiom a absolvovaním študijného programu.

Prax profesionálneho vzdelávania odporúča nasledovný postup v rámci vytvárania vzdelávacích produktov (Deák a kol., 2005, s. 21):

Obrázok 5: Tvorba vzdelávacieho produktu



(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Deák a kol., 2005, s. 21)

Vzdelávací produkt tvorí základ pre plánovanie, realizáciu a vyhodnocovanie vzdelávacích akcií. Kvalita jeho spracovania je rozhodujúcim faktorom ovplyvňujúcim kompletnú vzdelávaciu činnosť inštitúcie (Deák a kol., 2005,s. 22).

2.4.3 Meranie image vzdelávacej inštitúcie

Problematiku merania image školy rozoberá vo svojej publikácii Světlík (2009, s. 154-158). Na meranie image školy sa využívajú tri základné metódy:

- meranie pomocou tzv. viacfaktorovej metódy;
- meranie a vyhodnocovanie známosti školy a postojov voči nej;
- využitím sémantického diferenciálu.

Viacfaktorová metóda

Základ spočíva v porovnaní image jednej školy s image konkurenčných škôl. K hodnoteniu image školy viacfaktorovou metódou potrebujeme spoluprácu hlavných

zákazníkov školy, ktorých tvoria študenti, absolventi, zástupcovia praxe a pod. Medzi týmito respondentmi spravíme prieskum dotazníkovou formou, ktorým sa snažíme zistiť, aký je vzťah opýtaných ku škole a ako hodnotia jednotlivé faktory, ktoré majú význam pre image školy. Hodnotenie spočíva v známkovaní jednotlivých faktorov podľa hodnotiacej stupnice 1-5 (ako v škole), podľa subjektívneho pohľadu každého z respondentov. Následne je rovnakým spôsobom ohodnotený každý faktor (stupnica 1-5, pričom za 1 je považovaný faktor s najväčšou dôležitosťou), čím získame jeho váhu. Celkové hodnotenie získame podľa nasledujúceho vzorca:

$$Iz = \sum_{i=1}^{n} Bi \times Wi$$

kde

Iz = hodnotenie školy jej zákazníkmi

Bi = hodnotenie jednotlivých faktorov

Wi = váha, či dôležitosť faktoru pre respondenta

n = počet zvolených faktorov

Medzi jednotlivé faktory môžu byť zaradené napríklad: kvalita výučby, vybavenie školy, medzinárodné styky, úroveň absolventov atď.

Kvôli zvolenému druhu stupnice platí, že čím nižšie je výsledné číslo, tým vyššia je spokojnosť a hodnotenie image vzdelávacej inštitúcie z pohľadu respondentov.

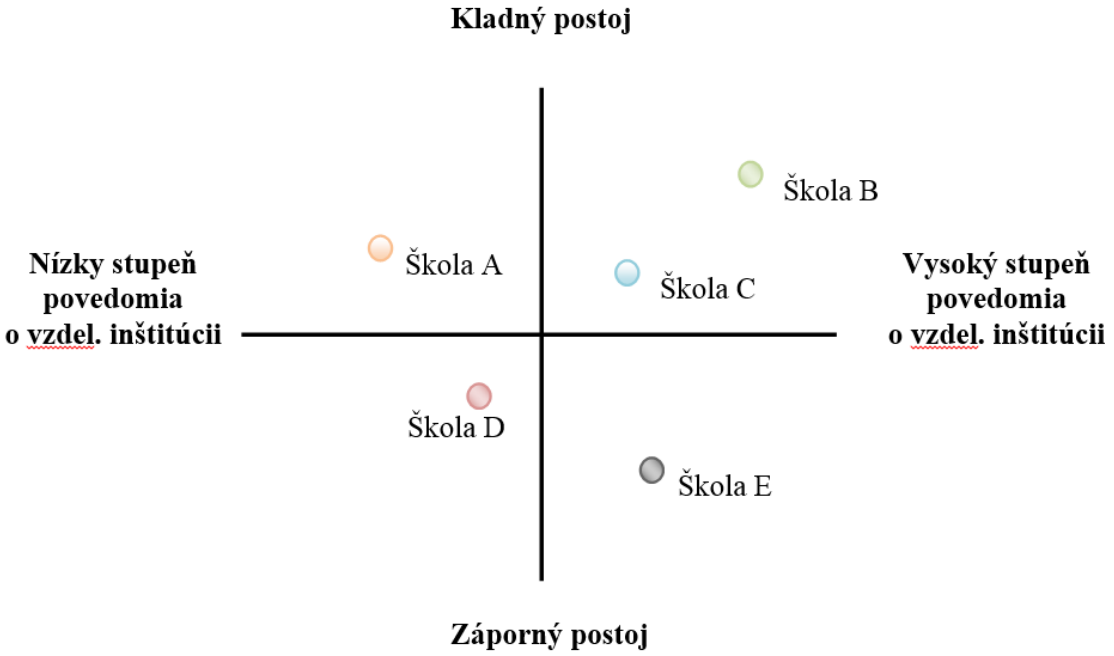
Metóda zisťovania povedomia a postojov k vzdelávacej inštitúcii

Rovnako aj táto metóda využíva dotazníkový prieskum. Povedomie o vzdelávacej inštitúcii získame formou otázok a škály možných odpovedí, napr.

Otázka:	***Čo viete o vzdelávacej inštitúcii XY?***
Škála možných odpovedí:	*Nikdy som o nej nepočul/a* *Počula som o nej* *Poznám ju* *Poznám ju dobre* *Poznám ju výborne*

V analýze využívame fakt, že čím viac prvých odpovedí získame, tým menšie je povedomie o danej vzdelávacej inštitúcii. Rovnako tak sa respondentov pýtame aj na postoj k danej škole. Výsledky môžeme využiť aj v porovnaní s výsledkami iných škôl, a to zostrojením grafu podľa nasledujúceho vzoru a doplnením získaných výsledkov:

Obrázok 6: Analýza povedomia a postojov k vzdelávacej inštitúcii



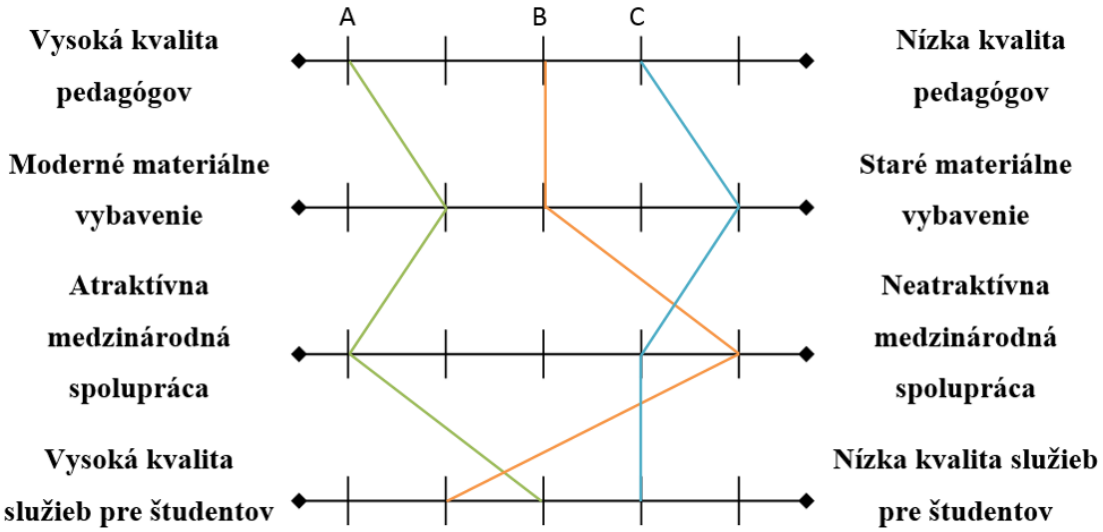
(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Světlík, 2009, s. 155)

Metóda sémantického diferenciálu

Jedná sa o metódu, ktorá sa zaoberá podrobnejšou analýzou image vzdelávacích inštitúcií. Skúma jednotlivé faktory pôsobiace na celkový image školy a ich kvalitu. Táto metóda pomocou grafického znázornenia tiež umožňuje vzájomné porovnanie viacerých vzdelávacích inštitúcií a kvalitu jednotlivých faktorov podľa hodnotenia opýtaných respondentov. K výhodám tejto metódy patrí fakt, že vedenie môže sledovať zmeny v hodnotení v priebehu času. Platí pravidlo, že čím viac respondentov a čím menej hodnotených faktorov, tým lepšie. Základom analýzy je vypracovanie bipolárnej škály z jednotlivých faktorov a doplnenia hodnotenia z odpovedí respondentov. Priemerné hodnoty označíme v bipolárnej škále a nanesieme do sémantického diferenciálu a pre jednotlivé vzdelávacie inštitúcie hodnotenia faktorov prepojíme

priamkou ako v uvedenom príklade. Písmená A, B a C označujú porovnávané vzdelávacie inštitúcie.

Obrázok 7: Sémantický diferenciál



(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Světlík, 2009, s. 157)

3 ANALYTICKÁ ČASŤ

3.1 Charakteristika FP VUT v Brně

Fakulta podnikatelská (FP) je jednou z ôsmich fakúlt verejnej univerzitnej vysokej školy - **Vysokého učení technického v Brně** (VUT). Bola založená dňa 15. 9. 1992 a od začiatku svojej existencie pôsobí na ulici Kolejní v Brne.
Od svojho vzniku nadväzuje na dlhoročnú tradíciu VUT, ktorá rozvíja vzdelávacie a tvorivé činnosti, pričom sa zameriava na inžinierske oblasti (podnikateľské, ekonomické, inovačné, hodnotové, komunikačné, informačné a pod.) a im zodpovedajúce vedecké disciplíny. Zámerom FP je tiež spolupráca s podnikateľskou, užívateľskou a verejnou sférou a účasť v ďalších tvorivých oblastiach univerzitného charakteru, ktoré uplatňujú a rozvíjajú prosperitu a ľudskosť.
Podľa Štatútu FP VUT fakulta uskutočňuje:

1. Vzdelávacie činnosti
a) v akreditovaných programoch,
b) v programoch celoživotného vzdelávania,
c) v akciách prípravného, doplnkového alebo špecifického vzdelávania.

2. **Tvorivé činnosti** (postavené na iniciatívnom a aktívnom prístupe akademických pracovníkov), a to:
a) príprava projektov vo vyhlásených výskumných a vzdelávacích programoch na lokálnej, národnej, európskej a inej zahraničnej úrovni,
b) vytváranie tímov pre získavanie uznaných tvorivých výsledkov s prvkami novosti, efektívnosti a úžitku u získaných a úspešných projektov podmienených ich profesionálnym vedením a riadením a bezprostredným uplatňovaním i vo vzdelávacej činnosti,
c) príprava a zadávanie bakalárskych, diplomových a dizertačných prác v spolupráci so subjektami mimo vysoké školstvo.

V oblasti **zahraničných vzťahov** FP okrem spomínaných aktivít vytvára podmienky a podporuje spoluprácu na medzinárodnej úrovni, účasť v nadnárodných

vysokoškolských inštitúciách, mobilitu študentov a akademických pracovníkov (Fakulta podnikatelská VUT v Brně, 2010b, s. 1-3).

Fakulta má v súčasnosti štyri ústavy, a to Ústav informatiky, Ústav financií, Ústav managementu a Ústav ekonomiky. Štúdium je záujemcom ponúkané v troch programoch:

1. Ekonomika a management
2. Kvantitativní metody v ekonomice
3. Sytémové inženýrství a informatika

Prehľad jednotlivých študijných odborov a ich charakteristiky sú uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Tabuľka 3: Prehľad študijných odborov programu Ekonomika a management

EKONOMIKA A MANAGEMENT				
Odbor	**Stupeň štúdia**	**Forma štúdia**	**Jazyk výuky**	**Titul**
Daňové poradenství	bakalárske	prezenčná	český	Bc.
Ekonomika a procesní management	bakalárske	prezenčná	český	Bc.
Management v tělesné kultuře	bakalárske	prezenčná	český	Bc.
Ekonomika podniku	bakalárske	prezenčná	český	Bc.
Účetnictví a daně	bakalárske	prezenčná	český	Bc.
Řízení a ekonomika podniku	magisterské nadväzujúce	prezenčná, kombinovaná	český, anglický	Ing.
Podnikové finance a obchod	magisterské nadväzujúce	prezenčná, kombinovaná	český	Ing.
Účetnictví a finanční řízení podniku	magisterské nadväzujúce	prezenčná	český	Ing.
Řízení a ekonomika podniku – dob.	doktorské studium	prezenčná	český, anglický	Ph.D.
Podnikové finance- dob.	doktorské studium	prezenčná	český, anglický	Ph.D.

Podnikové finance	doktorské studium	prezenčná	český, anglický	Ph.D.
Řízení a ekonomika podniku	doktorské studium	prezenčná	český, anglický	Ph.D.

(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Fakulta podnikatelská VUT v Brně, 2013c, s. 9)

Tabuľka 4: Prehľad študijných odborov programu Kvantitativní metody v ekonomice

KVANTITATIVNÍ METODY V EKONOMICE				
Odbor	**Stupeň štúdia**	**Forma štúdia**	**Jazyk výuky**	**Titul**
Matematické metody v ekonomice	bakalárske	prezenčná	český	Bc.

(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Fakulta podnikatelská VUT v Brně, 2013c, s. 9)

Tabuľka 5: Prehľad študijných odborov programu systémové inženýrství a informatika

SYTÉMOVÉ INŽENÝŘSTVÍ A INFORMATIKA				
Odbor	**Stupeň štúdia**	**Forma štúdia**	**Jazyk výuky**	**Titul**
Manažerská informatika	bakalárske	prezenčná	český	Bc.
Informačný management	magisterské nadväzujúce	prezenčná	český	Ing.

(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Fakulta podnikatelská VUT v Brně, 2013c. s. 9)

Tabuľka 6: Prehľad študijných odborov programu Economics and Management

ECONOMICS AND MANAGEMENT				
Odbor	**Stupeň štúdia**	**Forma štúdia**	**Jazyk výuky**	**Titul**
European business and finance	magisterské nadväzujúce	prezenčná	anglický	Ing.

(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Fakulta podnikatelská VUT v Brně, 2013c, s. 9)

3.2 Analýza obecného okolia

Kľúčové faktory obecného okolia, ktoré ovplyvňujú FP v jej činnosti analyzujem pomocou analytickej metódy PEST, ktorá sa zameriava na vplyvy faktorov štyroch oblastí, a to sociálnej, ekonomickej, politicko-legislatívnej a technologickej. Sú to vplyvy, ktoré subjekt musí rešpektovať a prispôsobiť sa im, aj keď ich sám nemôže nijak regulovať.

Politické faktory a legislatívne faktory

Stabilita vlády Českej republiky je dôležitá pre všetky subjekty fungujúce v rámci štátu. Nedávna minulosť sa však v oblasti politiky vyznačovala výrazne nestabilným a neistým prostredím. Rok 2013 priniesol prvú priamu voľbu prezidenta republiky, čo je výrazným prejavom demokratického štátu. Nakoľko vláda ČR je vrcholným orgánom výkonnej moci, jej vplyv na štátne školy je veľmi priamy a určujúci. V oblasti vysokého školstva je v súčasnosti najkontroverznejšou témou v súvislosti s vládnucou stranou spoplatnenie vysokoškolského štúdia. Neustále diskutovanou otázkou v rámci školstva, vyvolávajúcou až demonštratívne prejavy je platové ohodnotenie pedagogických pracovníkov.

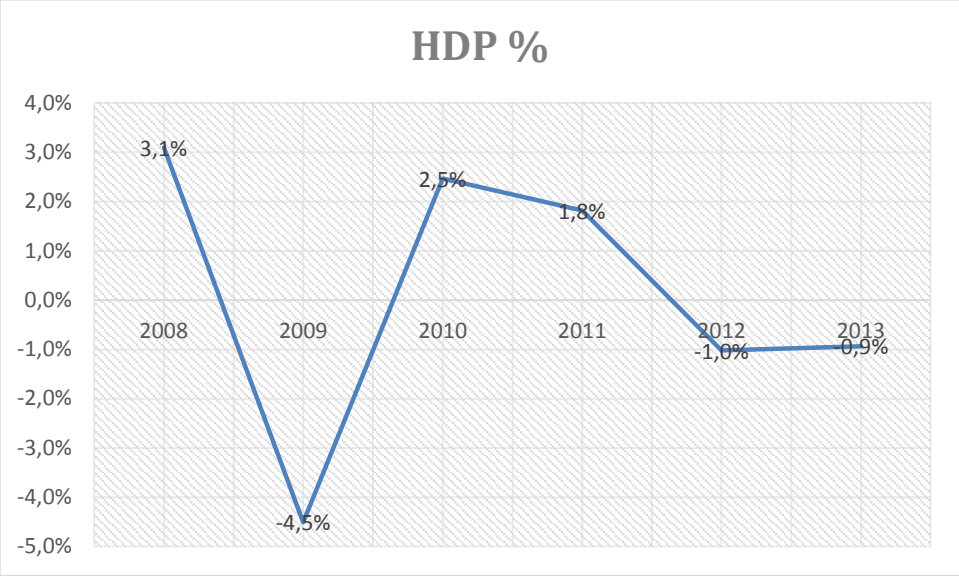
Z faktorov pôsobiacich v politicko-legislatívnej oblasti je významný vstup ČR do Európskej únie, ktorý štátu priniesol na jednej strane množstvo nových možností obchodovania a medzinárodnej spolupráce, no na druhej strane povinnosť zjednocovania a unifikácie legislatívy.

Vysokým školám vstup ČR do EÚ významne pomohol v oblasti internacionalizácie prostredníctvom rôznych medzinárodných projektov, študijných programov a pracovných stáží.

Ekonomické faktory

Hrubý domáci produkt je základným ekonomickým ukazovateľom krajiny, ktorý vyjadruje súhrnnú hodnotu novo vytvorených produktov a služieb v danej oblasti v danom roku. Nasledujúci graf ilustruje vývoj HDP Českej republiky.

Graf 1: HDP v ČR 2008 - 2013



(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Český statistický úřad, 2014a)

V roku 2008 ČR musela čeliť hospodárskej kríze, čo sa výrazne prejavilo i na vývoji HDP sprevádzanom rastom nezamestnanosti. Zatiaľ čo sa v období piatich nasledujúcich rokov miera HDP relatívne stabilizovala, nezamestnanosť v roku 2014 dosiahla svojho maxima za posledné roky, a to 8,6%.

Sociálne faktory

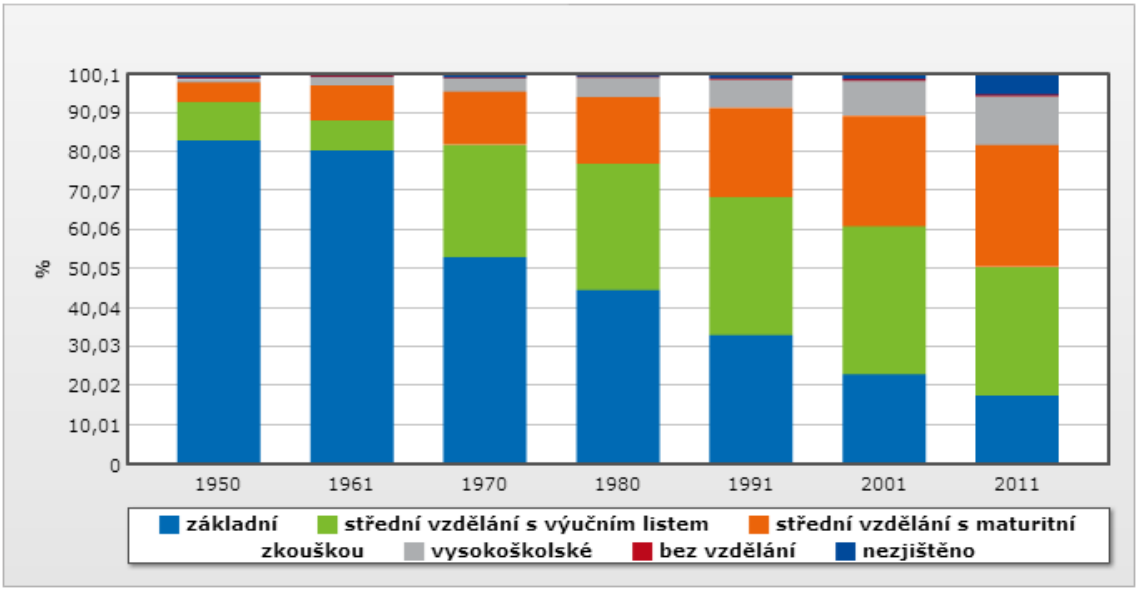
Základným údajom analýzy sociálnych faktorov je vývoj obyvateľstva v oblasti, kde subjekt pôsobí. Česká republika má v súčasnosti evidovaných viac ako 10,5 milióna obyvateľov, ale prognózy Českého štatistického úradu udávajú do budúcnosti prognózu stagnujúceho či dokonca znižujúceho sa vývoja krivky populácie.

V uvedenom čísle nie sú zarátaní napríklad zahraniční študenti, ktorí majú pre pôsobenie vysokej školy v ČR stále zvyšujúci sa význam. V roku 2012 študovalo v ČR na vysokej škole takmer 40 tisíc študentov s inou štátnou príslušnosťou než českou a ich podiel na celkovom počte študentov činil cez 10%. Úroveň vývoja študentov s cudzou štátnou príslušnosťou je markantný, keďže v roku 2001 činil ich podiel iba 4% (Český statistický úřad, 2013, s. 6).

Vývoj úrovne vzdelania obyvateľstva je pre pôsobenie vysokej školy jedným z kľúčových trendov, ktorý by mala sledovať. Nasledujúci graf zobrazuje vývoj

vzdelanostnej úrovne obyvateľstva ČR v rokoch 1950 – 2011, z ktorého je možné jednoznačne určiť trend úrovne vzdelania obyvateľov.

Graf 2: Vzdelanostná úroveň obyvateľstva ČR 1950 - 2011



(Zdroj: Český statistický úřad, 2014b)

Technologické faktory

V oblasti technologických faktorov je nepopierateľný rozmach internetového pôsobenia. Využitie internetu sa dostáva takmer do všetkých služieb, vzdelávanie nevynímajúc. Ďalším technologickým faktorom je pokrok v informačných technológiách, ktorý umožňuje vytváranie rozsiahlych informačných systémov rôznych zameraní. Vysoké školy tak majú možnosť prepojenia vlastných informačných systémov s internetovými službami, a štúdium tak sprístupňovať nielen na poskytovanie informácií, marketing, správu a administratívu, ale aj poskytovanie on-line vzdelávania.

Okrem technológie je značný i posun v dostupnom technickom vybavení. Využiteľnosť vo vysokoškolskom vzdelávaní je jednoznačná vo využívaní počítačovej techniky, systému identifikácie študentov (čipové karty) a pod.

3.3 Analýza odborového okolia

3.3.1 Analýza trhu

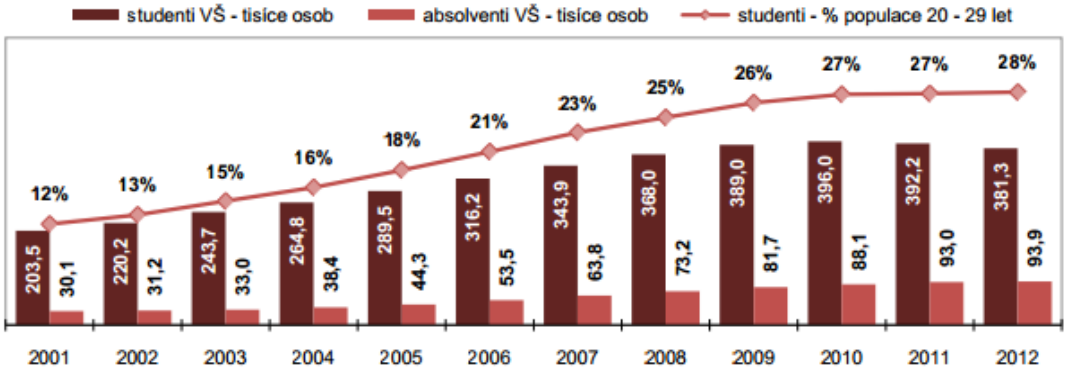
Na trhu vysokých škôl sa v súčasnosti v stále väčšej miere objavujú dva fenomény.

1. Narastá celkový počet absolventov vysokých škôl.
2. Narastá počet „pracujúcich študentov.“

Dôsledky týchto dvoch javov sú diskutabilné. Ich existencia má však priamy vplyv i na oblasť medzinárodnej mobility študentov.

Prvý fenomén dokladám nasledujúcim grafom:

Graf 3: Študenti a absolventi vysokých škôl v ČR 2001-2012



(Zdroj: Český štatistický úrad, 2013)

Za 10 rokov sa navýšil počet absolventov vysokých škôl o viac ako 60 tisíc študentov. Bohužiaľ, v súčasnej dobe naproti narastajúcemu počtu vysokoškolsky vzdelaných pracovných síl, klesá ich uplatnenie. To súvisí so vzrastajúcou mierou nezamestnanosti. Naopak, klesá počet záujemcov o štúdium na stredných odborných učilištiach. Tieto vzájomne pôsobiace javy zapríčinili paradoxný stav súčasnosti - vysokoškolsky vzdelaná populácia musí absolvovať rekvalifikačné kurzy, z ktorých získa k svojmu diplomu z vysokej školy aj výučný list, ktorý im pomôže ľahšie získať prácu. V tomto prípade je na absolventov vyvíjaný aj obrovský psychologický tlak - je ťažké priznať si, že roky štúdia strávené v škole prišli v tú dobu nazmar a prijať možno aj istý pocit osobnej prehry. Preto je diskutabilné, ako budú premýšľať ďalšie generácie potenciálnych absolventov vysokých škôl už pri rozhodovaní na akú strednú školu podať prihlášku - či to bude voľba gymnázia a vysokej školy, alebo si zvoliť „jednoduchší“ variant priameho vyučenia sa remeslu a spolu s živnostenským listom podnikať v odbore.

Pre oblasť zahraničných vzťahov školy z toho plynú dôležité poznatky. Medzinárodná skúsenosť sa vo zväčšujúcej sa konkurencii pre absolventa vysokej školy stáva výhodu pri prijímacom pohovore. Anna Hudáková, HR riaditeľka spoločnosti Sanofi[1] pre Česko a Slovensko v rozhovore pre portál *www.idnes.cz* uvádza: „*Ještě lepší vyhlídky mají absolventi, kteří byli na zahraniční stáži. U nás je plynulá znalost jazyků, především angličtiny, běžným standardem. Takoví mladí lidé něco prožili, uměli se poprat s problémy a překážkami. Ceníme si toho, že mají odvahu* (Hovorková, 2014).*"*

Na druhej strane pre jednotlivého študenta vysokej školy predstavuje zvyšujúci sa počet študentov vysokých škôl zároveň zvyšujúcu sa konkurenciu v dopyte po medzinárodných vzdelávacích pobytoch.

Druhým spomínaným fenoménom je rastúce percento študentov, ktorí popri štúdiu aj pracujú. Podľa prieskumu z roku 2012, ktorý sa uskutočnil medzi študentmi ekonomických fakúlt, sa ukázalo, že dve tretiny týchto študentov si pri štúdiu nejakým spôsobom privyrábajú – viac ako polovica formou brigády, štvrtina pracuje na hlavný alebo vedľajší pomer a každý piaty pracujúci študent podniká sám (Holanová, 2012). Takéto zistené informácie by mohli v budúcnosti znamenať zvýšené percento záujemcov o kombinované (diaľkové) štúdium vysokej školy, na úkor záujemcov o prezenčné štúdium. V oblasti medzinárodných mobilít sa tento jav môže prejaviť v zníženom záujme o zahraničné pobyty, hlavne tie dlhodobé. Pre pracujúcich študentov môžu byť pracovné záväzky natoľko dôležité, že ich uprednostnia pred medzinárodnou skúsenosťou.

3.3.2 Analýza konkurencie

Vzhľadom k špecifikám trhu vysokých škôl (geografické obmedzenia, relatívne nízky počet konkurentov) existuje špecifická situácia i na konkurenčnom trhu. Každá vysoká škola, resp. konkrétna fakulta, si vďaka svojmu konkurenčnému správaniu buduje určité "meno a povesť", odborne nazývaný i *image*. Špecifikum vysokých škôl spojené s ich konkurenčným správaním spočíva aj v tom, ako dlho inštitúcia v oblasti terciárneho vzdelávania pôsobí. Čím dlhšiu dobu vzdelávací subjekt pôsobí, tým jednoduchšie je

[1] Spoločnosť Sanofi Group pôsobí v necelé stovke krajín a má zhruba 300 tisíc zamestnancov. V Česku a na Slovensku spája značky Sanofi, Zentiva, Sanofi Pasteur a Genzyme.

odhadnúť jeho smerovanie a konkurenčné správanie. Niektoré vysoké školy sa snažia zaujať vysokou úrovňou svojich akademických pracovníkov, iné praktickým zameraním, spoluprácou s podnikom (ako napr. kontakty a prax pre študentov), alebo i „ľahkou cestou získania titulu“.

Čo sa týka konkurenčnej rivality, medzi školami je veľmi výrazná, a z veľkej časti ju vytvárajú samotní zákazníci vysokých škôl - študenti. Názorným príkladom môže byť aj každoročný hokejový turnaj medzi študentmi VUT v Brně a rovnako brnianskou Masarykovou univerzitou. Aj takými spôsobmi vysoké školy „povzbudzujú“ rivalitu medzi študentmi. Priestor k prejavom rivality dávajú vysokým školám aj veľtrhy, festivaly, kde majú vysoké školy svoje stánky, a pod.

Súčasnou "nevyvrátiteľnou" výhodou štátnych vysokých škôl je neplatené štúdium. Táto skutočnosť z určitého pohľadu oslabuje konkurenčné pôsobenie súkromných vysokých škôl. V momente, kedy by bolo schválené platené štúdium na vysokých školách, postavenie súkromných subjektov na tomto trhu by sa výrazne posilnilo.

Celkové hodnotenie ekonomických vysokých škôl každoročne spracováva český denník *Hospodářské noviny* spoločne s internetovým portálom *IHNED.cz.* V aktuálnom hodnotení pre rok 2014 bolo hodnotených 19 fakúlt českých vysokých škôl zameraných na štúdium ekonómie. Prieskum je vyhodnocovaný z dát súvisiacich výhradne s výukou a organizáciou študijných programov, ktoré sú akreditované a vyučované v českom jazyku a spadajú do nasledujúcich odborov:

- Ekonomika a management
- Hospodárska politika a správa
- Kvantitatívne metódy v ekonomike
- Financie a účtovníctvo
- Ekonomické teória
- Medzinárodné ekonomické vzťahy
- Ekonómia a hospodárska správa

Výsledný rebríček bol zostavený na základe hodnotenia piatich oblastí, a to:

- Medzinárodné zapojenie školy
- Záujem o školu
- Pedagógovia
- Prieskum absolventov
- Veda a výskum

Pre účel diplomovej práce je najvýznamnejšie hodnotenie internacionalizácie, teda medzinárodného zapojenia fakulty. Prieskum v oblasti zahraničnej spolupráce prebieha na základe dotazníkov, ktoré sú každoročne predkladané zahraničnému oddeleniu konkrétnej fakulty. Dotazník obsahuje šesť nasledujúcich otázok zameraných na medzinárodnú spoluprácu fakulty:

1. *Koľko študentov (študujúcich v programoch akreditovaných a vyučovaných v českom jazyku) v minulom akademickom roku odcestovalo na aspoň semestrálny študijný alebo vedecký pobyt na zahraničnú vysokú školu?*

2. *Koľko akademických pracovníkov (vedeckí i pedagogickí dohromady, prepočítané na celé úväzky) v uplynulom akademickom roku absolvovalo aspoň trojdenný súvislý pobyt na zahraničnej vysokej škole alebo výskumnom pracovisku alebo konferencii v zahraničí?*

3. *Koľko vašich akademických pracovníkov (vedeckí i pedagogickí dohromady, prepočítané na celé úväzky) pôsobili aspoň jeden akademický rok na zahraničnej vysokej škole alebo výskumnom pracovisku?*

4. *Koľko zahraničných študentov bolo v uplynulom akademickom roku aspoň po dobu jedného semestra študentmi študijných programov?*

5. *Koľko študentov študovalo na vašej fakulte v programoch akreditovaných a vyučovaných v cudzom jazyku?*

6. *Koľko semestrov odborného cudzieho jazyka si vaši študenti musia povinne zapísať počas bakalárskeho / magisterského / doktorského štúdia?*

Uvedené počty študentov a zamestnancov sú pomeriavané k celkovému počtu študentov, resp. zamestnancov. Z týchto údajov je vypočítavané percento vyjadrujúce, aký podiel študentov a zamestnancov sa zúčastňuje aktivít medzinárodnej spolupráce. Všetky otázky sú ohodnotené počtom bodov a následne sčítané, čo určuje celkový počet bodov získaných za oblasť medzinárodného zapojenia školy. Takýmto postupom boli ohodnotené ekonomické fakulty a jednotlivé hodnotenia za roky 2011, 2012 a 2013 sú uvedené v nasledujúcej tabuľke a grafe. Modrou farbou sú zvýraznené hodnoty, ktoré v danom roku prevyšovali hodnotenie FP VUT v Brně.

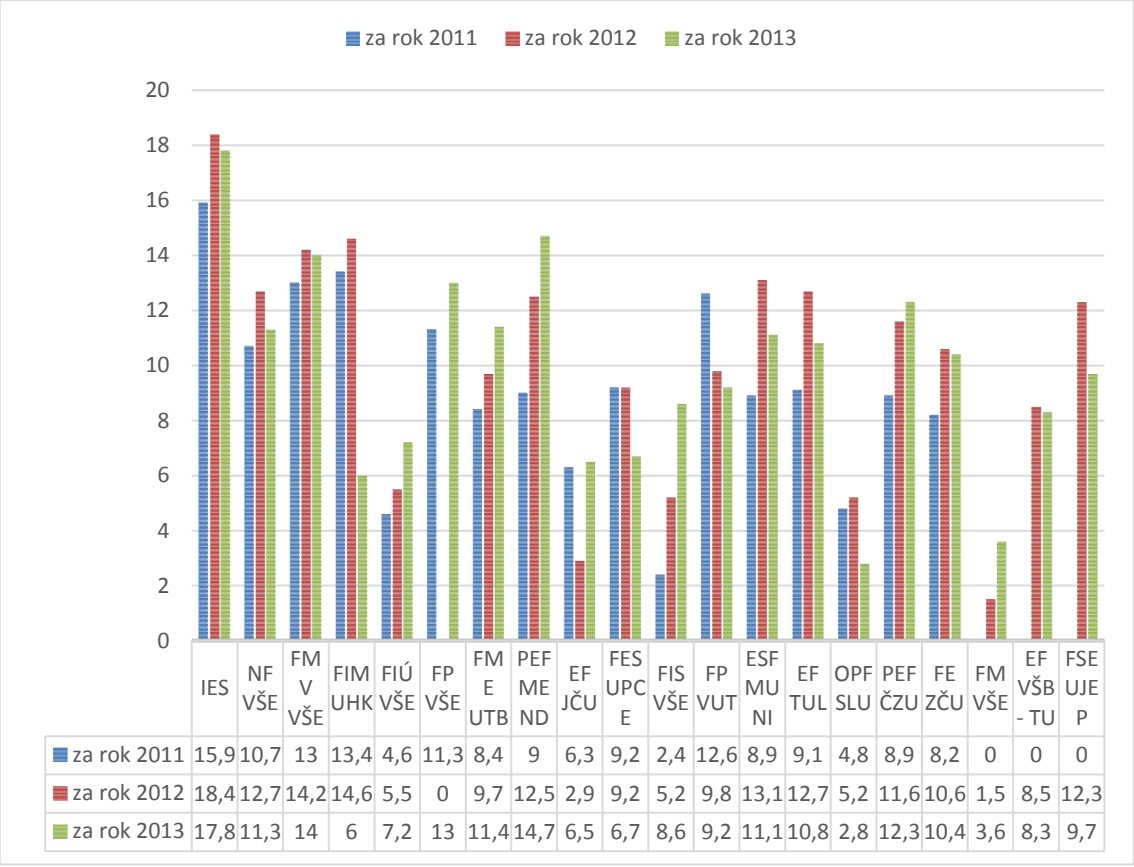
Tabuľka 7: Hodnotenie medzinárodného zapojenia ekonomických fakúlt v ČR podľa HN za obdobie 2011 - 2013

Fakulta	Skratka	2011	2012	2013
Institut ekonomických studií FSV UK v Praze	IES FSV UK	15,9	18,4	17,8
Fakulta Národohospodářská VŠE v Praze	NF VŠE	10,7	12,7	11,3
Fakulta mezinárodních vztahů VŠE v Praze	FMV VŠE	13	14,2	14
Fakulta informatiky a managementu Univerzity Hradec Králové	FIM UHK	13,4	14,6	6
Fakulta financí a účetnictví VŠE v Praze	FIÚ VŠE	4,6	5,5	7,2
Podnikohospodářská fakulta VŠE v Praze	FP VŠE	11,3	x	13
Fakulta managementu a ekonomiky UTB ve Zlíně	FME UTB	8,4	9,7	11,4
Provozně-ekonomická fakulta Mendelovy univerzity v Brně	PEF MEND	9	12,5	14,7
Ekonomická fakulta JČU v Českých Budějovicích	EF JČU	6,3	2,9	6,5
Fakulta ekonomickosprávní Univerzity Pardubice	FES UPCE	9,2	9,2	6,7
Fakulta informatiky a statistiky VŠE v Praze	FIS VŠE	2,4	5,2	8,6
Fakulta podnikatelská Vysokého učení technického v Brně	**FP VUT**	**12,6**	**9,8**	**9,2**
Ekonomicko-správní fakulta Masarykovy univerzity v Brně	ESF MUNI	8,9	13,1	11,1
Ekonomická fakulta Technické univerzity v Liberci	EF TUL	9,1	12,7	10,8
Obchodně-podnikatelská fakulta Slezské univerzity v Opavě	OPF SLU	4,8	5,2	2,8

Provozně-ekonomická fakulta České zemědělské univerzity v Praze	PEF ČZU	8,9	11,6	12,3
Fakulta ekonomická Západočeské univerzity v Plzni	FE ZČU	8,2	10,6	10,4
Fakulta managementu VŠE v Jindřichově Hradci	FM VŠE	x	1,5	3,6
Ekonomická fakulta Vysoké školy báňské - Technické univerzity Ostrava	EF VŠB - TU	x	8,5	8,3
Fakulta sociálně ekonomická UJEP v Ústí nad Labem	FSE UJEP	x	12,3	9,7

(Vlastné spracovanie podľa zdrojov: Machálková, 2012; Daňková, 2013 a Daňková 2014)

Graf 4: Hodnotenie medzinárodného zapojenia ekonomických fakúlt v ČR podľa HN za obdobie 2011 - 2013



	IES	NF VŠE	FM V VŠE	FIM UHK	FIÚ VŠE	FP VŠE	FM E UTB	PEF ME ND	EF JČU	FES UPC E	FIS VŠE	FP VUT	ESF MU NI	EF TUL	OPF SLU	PEF ČZU	FE ZČU	FM VŠE	EF VŠB - TU	FSE UJE P
za rok 2011	15,9	10,7	13	13,4	4,6	11,3	8,4	9	6,3	9,2	2,4	12,6	8,9	9,1	4,8	8,9	8,2	0	0	0
za rok 2012	18,4	12,7	14,2	14,6	5,5	0	9,7	12,5	2,9	9,2	5,2	9,8	13,1	12,7	5,2	11,6	10,6	1,5	8,5	12,3
za rok 2013	17,8	11,3	14	6	7,2	13	11,4	14,7	6,5	6,7	8,6	9,2	11,1	10,8	2,8	12,3	10,4	3,6	8,3	9,7

(Vlastné spracovanie podľa zdrojov: Machálková, 2012; Daňková, 2013 a Daňková 2014)

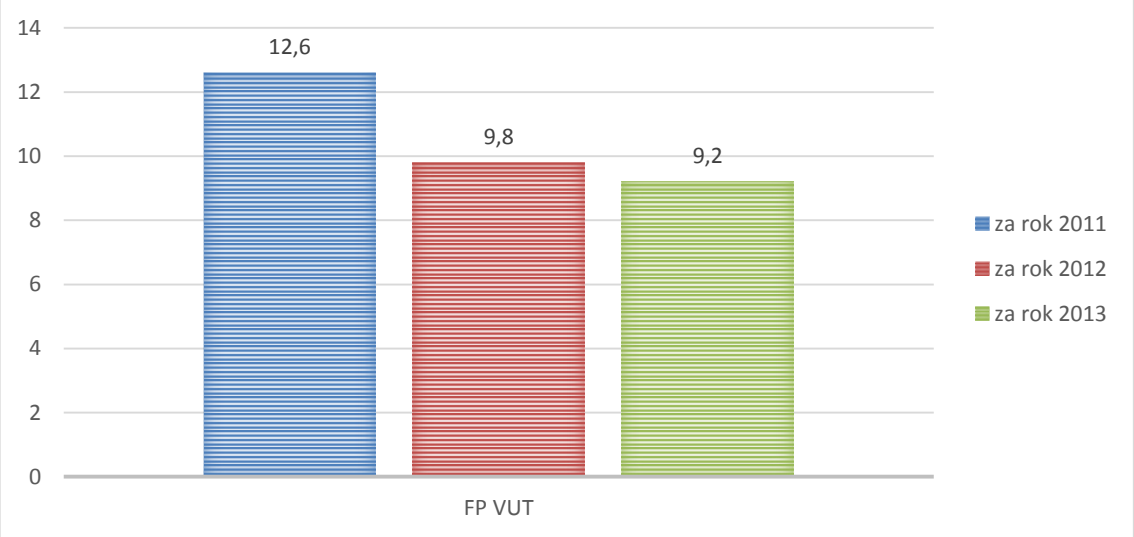
Nasledujúca tabuľka a graf znázorňujú postavenie FP VUT v Brně v oblasti medzinárodnej spolupráce. V tabuľke je uvedené aj umiestnenie fakulty z hľadiska medzinárodného zapojenia fakulty v porovnaní s ostatnými fakultami.

Tabuľka 8: Hodnotenie medzinárodného zapojenia FP VUT v Brně podľa HN za obdobie 2011 - 2013

Rok	Počet získaných bodov	Umiestnenie z hľadiska medzinárodného zapojenia fakulty
2011	12,6	4. miesto z 17
2012	9,8	11. miesto z 19
2013	9,2	11. miesto z 19

(Vlastné spracovanie podľa zdrojov: Machálková, 2012; Daňková, 2013 a Daňková 2014)

Graf 5: Hodnotenie medzinárodného zapojenia FP VUT v Brně podľa HN za obdobie 2011 - 2013



(Vlastné spracovanie podľa zdrojov: Machálková, 2012; Daňková, 2013 a Daňková 2014)

Zo získaných údajov vyplýva, že FP VUT v Brně má klesajúcu tendenciu v hodnotení medzinárodného zapojenia fakulty. Zatiaľ čo za rok 2011 sa umiestnila na 4. mieste, ďalšie dva nasledujúce roky sa pred ňu dostalo 10 ekonomických fakúlt a skončila na 11. mieste a naviac, bodové ohodnotenie za rok 2012 ešte viac pokleslo. Konkrétne údaje o využívaní zahraničných aktivít sú uvedené v nasledujúcej podkapitole venujúcej

sa analýze zákazníkov. Na záver hodnotenia je nutné podotknúť, že v rebríčkoch nie sú zahrnuté súkromné vysoké školy, ktoré odmietajú poskytovať údaje pre hodnotenie.

Význam zhotovovania rebríčkov vysokých škôl sa v najväčšej miere prejaví pri rozhodovaní tých, ktorí premýšľajú o štúdiu na vysokej škole. V popísanej metodológii, ktorú používajú Hospodárske noviny si tak potenciálni študenti môžu podľa vlastných preferencií vybrať, ktorá vysoká škola je pre nich najvhodnejšia.

3.3.3 Analýza zákazníkov

Z teoretických poznatkov vyplýva, že zákazníkom je každý, komu odovzdávame výsledky vlastnej práce. V oblasti medzinárodnej spolupráce sú to podľa uvedenej definície na jednej strane „outgoings“, t.j. študenti a zamestnanci, ktorých vysiela FP do zahraničia, na druhej strane sú to „incomings“, t.j. študenti a zamestnanci, ktorí prichádzajú zo zahraničných univerzít na FP. Vzhľadom na zameranie tejto práce sa budem sústrediť na analýzu segmentu študentov bakalárskych a nadväzujúcich magisterských programov. Študenti doktorandského štúdia majú možnosť využiť i ďalšie možnosti zahraničnej mobility, ktoré nie sú študentom bakalárskeho a magisterského štúdia prístupné. Z toho dôvodu sa nasledujúca štatistika zameriava iba na dve posledné zmienené skupiny študentov.

Tabuľka 9: Študenti bakalárskeho a magisterského štúdia v rokoch 2010 - 2012

	2010	2011	2012
Bakalárske štúdium	2389	2657	2781
Nadväzujúce magisterské štúdium	411	432	442
Počet študentov celkom	2800	3089	3223

(Zdroj: vlastné spracovanie podľa Výročných správ FP VUT v Brně)

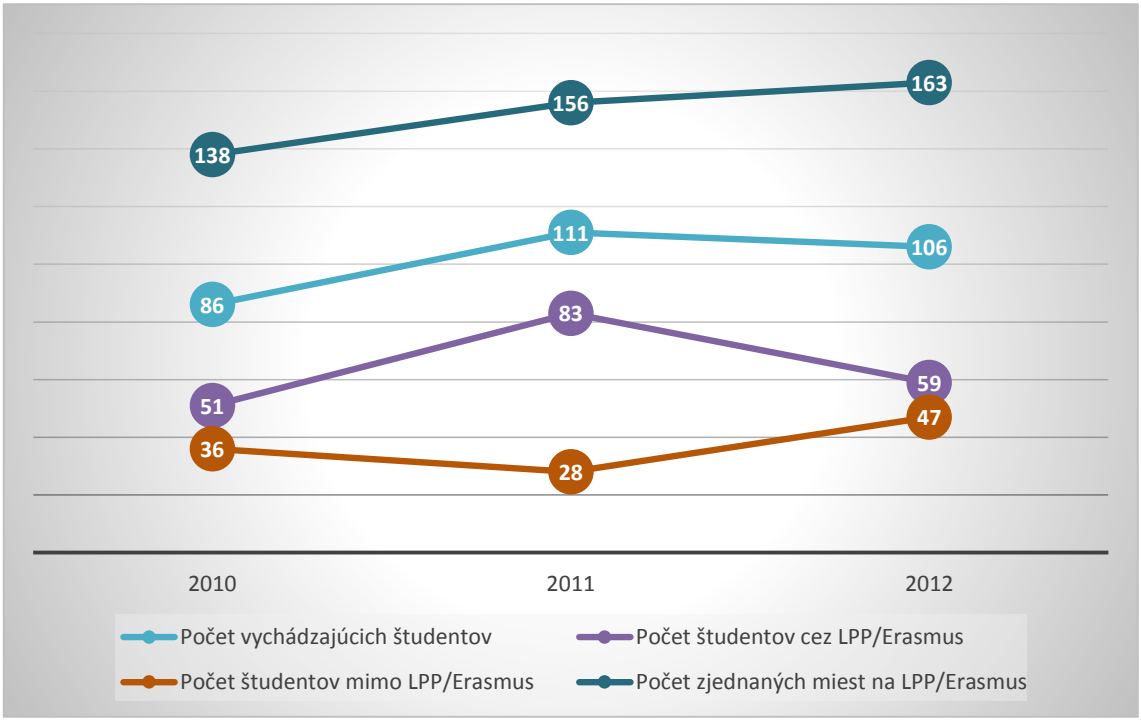
Tabuľka 10: Mobilita študentov bakalárskeho a magisterského štúdia v rokoch 2010 – 2012:

	2010	2011	2012
Zjednaný počet miest	138	156	163
Vychádzajúci študenti celkom	86	111	106
LPP/Erasmus	51	83	59
Pobyty mimo LPP/Erasmus	36	28	47

(Zdroj: vlastné spracovanie podľa Výročných správ FP VUT v Brně)

K nárastu študentov došlo v roku 2011 v závislosti na otvorení nového nadväzujúceho magisterského študijného odboru *Informační management* a zvýšením počtu študentov v bakalárskych študijných odboroch *Ekonomika a procesní management* a *Management v tělesné kultuře.* V akademickom roku 2012/2013 bol otvorený úplne nový akreditovaný bakalársky študijný odbor *Matematické metody v ekonomice,* do ktorého bolo prijatých 33 študentov.

Graf 6: Prehľad zahraničnej mobility študentov bakalárskeho a magisterského štúdia v rokoch 2010 - 2012



(Zdroj: vlastné spracovanie podľa Výročných správ FP VUT v Brně)

Z uvedenej tabuľky vyplýva, že počet zjednaných miest pre program LPP/Erasmus nevyužíva ani jeden rok svoju kapacitu. Zatiaľ čo počet zjednaných miest na základe bilaterálnych zmlúv vzrastá, v roku 2012 došlo k narušeniu rastúcich tendencií trendu využívania programu. Argumenty zahraničného oddelenia hovoria, že k nevyužívaniu kapacít dochádza najmä z dôvodu nesúladu počtu záujemcov o štipendium v jednotlivých krajinách a počtu ponúkaných miest. Krajiny ako napríklad Poľsko majú pravidelne nevyužité kapacity. Ďalším dôvodom nevyužívania ponúkaných miest je jazyk štúdia. Niektoré zahraničné vysoké školy ponúkajú štúdium iba v domácom

jazyku a kvôli tomu na FP nie je dostatok uchádzačov o takýto typ zahraničného študijného pobytu.

Pri analýze študentov fakulty vo vzťahu k medzinárodnej spolupráci je možné rozdeliť študentov do nasledujúcich skupín:

1. študenti, ktorí sa o medzinárodnú spoluprácu vôbec nezaujímajú,

2. študenti, ktorí sa o medzinárodnú spoluprácu síce zaujímajú, ale nikdy sa reálne do procesu zahraničných aktivít nezapoja,

3. študenti, ktorí sa počas štúdia aktívne zapoja do procesu medzinárodnej spolupráce.

3.4 Analýza vnútorného okolia

3.4.1 Základné údaje

Fakulta podnikatelská je jednou z ôsmich fakúlt Vysokého učení technického v Brně a preberá tak jeho základnú štruktúru vízií a cieľov. Fakulta si zostavuje dlhodobé zámery na 5 rokov dopredu. Z tohto plánu vychádza a každý rok sa snaží tomuto zámeru približovať a upravovať ho tak, aby boli jednotlivé vízie a ciele naplnené.

Vízia FP VUT v Brně

Prostredníctvom vízie sú konkretizované ciele tejto fakulty s prihliadnutím na časový rámec ich dosiahnutia. Aktuálny dlhodobý zámer je stanovený fakultou na obdobie 2011-2015. Každý dlhodobý zámer sa vytvára na základe minulého obdobia.

Základné ciele FP, ktoré sú formulované v Dlhodobom zámere pre roky 2011-2015:
a) vytvoriť vedenie FP zodpovedajúce prestížnemu vysokému školstvu a vývojovým trendom,
b) vytvoriť akademické prostredie, ktoré zabezpečuje rozvoj a predstavy do budúcnosti,
c) vytvoriť prestíž FP na svetovej úrovni,
d) splnenie podmienok pre získavanie podpory z Ministerstva školstva, mládeže a telovýchovy, Ministerstva práce a sociálnych vecí, Ministerstva vnútra, verejných

prostriedkov a prostriedkov z Európskej únie (Fakulta Podnikatelská VUT v Brně, 2010a, s. 2).

Misia FP VUT v Brně

Misia fakulty sa odráža v kréde, ktoré sa snaží pri všetkých svojich aktivitách dodržiavať. Toto heslo môže byť použité pri slávnostných príležitostiach, ako jeden zo symbolov fakulty a je zakomponované do insígnií fakulty. Misiu fakulty predstavuje "Prosperita a ľudskosť" (Fakulta Podnikatelská VUT v Brně, 2010b, s. 2).

Fakulta podnikatelská ako každý podnikateľský subjekt sa snaží o hospodársky prospech, rozvoj a dosahovanie úspechov v budúcnosti, ktoré je zabezpečené predovšetkým vysoko kvalifikovanými zamestnancami, kvalitou výučby, vybavením fakulty a v neposlednom rade spoluprácou s odborníkmi.
Ľudskosť, resp. humanita priamo súvisí so vzdelaním. Ľudskosť predstavuje nielen základný predpoklad pre udržiavanie dobrých vzťahov medzi vyučujúcimi a študentmi, ktoré musia byť na určitej úrovni, ale aj dodržiavanie etických pravidiel. Všetko sa teda odvíja od ústretovosti všetkých zúčastnených, vzájomnej komunikácie a schopnosti dohodnúť sa.

Ciele FP VUT v Brně

Základnými cieľmi FP je zaviesť trojstupňový vzdelávací systém s dvoma nosnými študijnými programami: *„Ekonomika a management*“ a „*Systémové inženýrství a informatika.*“ Ďalším hlavným cieľom je vedecká činnosť na fakulte, ktorá podporuje úspešnú akreditáciu a pedagogický proces. Cieľom oblasti vedy a výskumu je zvyšovanie množstva vedeckých výstupov.

Priority a ciele fakulty sa zhodujú s cieľmi dlhodobého zámeru VUT v Brně, ktoré vychádzajú z Dlhodobého zámeru vzdelávacej a vedeckej, výskumnej, vývojovej a inovačnej, umeleckej a inej tvorivej činnosti pre oblasť vysokých škôl, ktorý určuje MŠMT. Priority a ciele, ktoré si FP stanovila pre súčasné obdobie:

• **Kvalita a relevantnosť**

FP pripisuje značný dôraz na vysokú kvalitu vo všetkých úrovniach vedenia fakulty. Každoročne sa spracováva výročná správa o stave a vývoji kvality ako východisko pre ďalší rok. Vysoká kvalita je zabezpečená v oblasti vzdelávacej činnosti, tvorivej činnosti a v rámci erudovanosti akademických pracovníkov. K relevantným cieľom v súvislosti s tematikou práce uvádzam nasledujúce ciele v oblasti kvality uvedené v Dlhodobom zámere pre roky 2011- 2015:

- FP rozšíri a rozpracuje existujúci systém zberu dát a následnú analytickú činnosť, hlavne v oblasti vzdelávacej, vedecko výskumnej spolupráce s praxou a vnútorných administratívnych procesov, s cieľom získať podklady pre prijatie opatrení k zvyšovaniu kvality vo vymedzených oblastiach,
- FP bude dbať o udržateľnosť a prenos znalostí a vzájomnú profesijnú zastupiteľnosť v rámci všetkých oblastí činností fakulty,
- FP bude systematicky rozvíjať elektronické podpory štúdia so zameraním na širšie využívanie tejto podpory štúdia vo všetkých študijných odboroch so snahou znížiť podiel priamej výuky,
- usilovať o zlepšenie pozície FP v rámci hodnotenia ekonomických fakúlt ČR,
- podporovať prednáškové a výskumné pobyty akademických pracovníkov FP na zahraničných univerzitách.

• **Otvorenosť**

Pojem otvorenosť predstavuje internacionalizáciu nielen vo vnútri fakulty - rozšírením študijných programov, ale aj smerom do zahraničia - študijné pobyty (Erasmus a pod.). Internacionalizácia sa tiež odráža zapojením fakulty do medzinárodných projektov. Otvorenosť fakulty sa tiež prejavuje v rámci poskytnutia celoživotného vzdelávania a v oblastiach posilňujúcich marketingové a propagačné aktivity. Konkrétnymi cieľmi v oblasti otvorenosti pre roky 2011-2015 sú napr.:

- pripravovať otvorenie celých študijných programov alebo jednotlivých modulov a kurzov v angličtine,
- zvyšovať počty študentov vychádzajúcich v rámci štúdia do zahraničia,

- uzatvárať nové zmluvy so zahraničnými univerzitami ponúkajúcimi obdobné študijné programy a bude taktiež rozširovať ponuku pracovných stáží,
- propagovať programy umožňujúce študentom študijné pobyty,
- umožňovať študentom poznať multikultúrnu a interdisciplinárnu tímovú prácu tým, že bude podporovať zvyšovanie počtu študentov zapojených do medzinárodných súťaží,
- podporovať organizáciu medzinárodných študentských projektov na FP,
- umožňovať štúdium vybraných predmetov v anglickom jazyku spoločne s predmetmi vyučovanými v rámci projektu Erasmus.

• Efektivita a financovanie

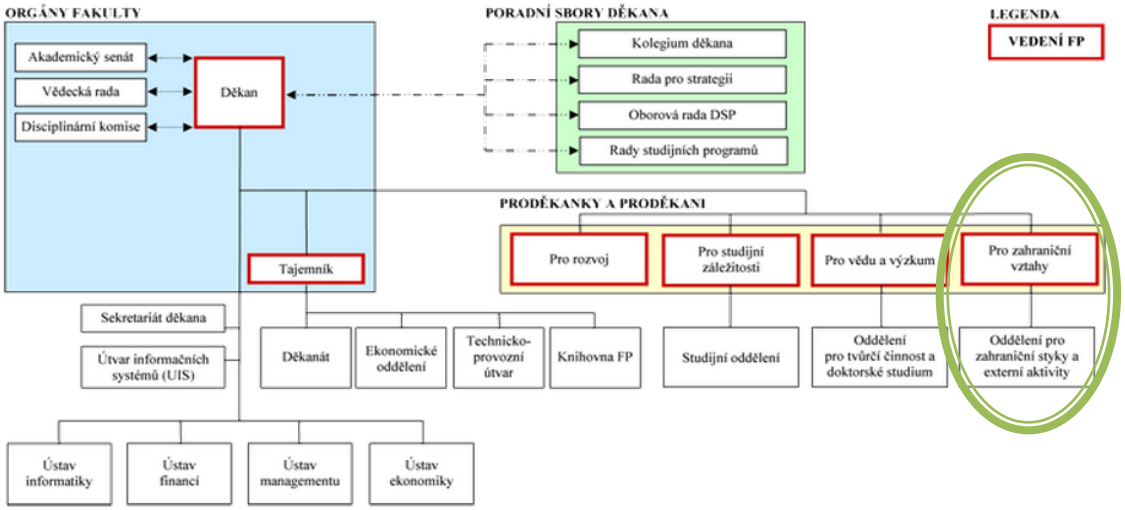
Tieto aktivity sú spojené predovšetkým s efektívnym financovaním fakulty a jej budúceho vývoja, s financovaním a hospodárnosťou pedagogického procesu, certifikáciami fakúlt, zmenami študijných programov a pod.

Všetky vyššie spomenuté oblasti stratégie fakulty - vízia, misie a ciele, sú vzájomne prepojené, dopĺňajú sa a navzájom sa podporujú. Všetky oblasti sú veľmi detailne rozpísané, čo umožňuje veľmi presné definovanie predstáv do budúcnosti.

Na základe analýzy cieľov FP v stanovených prioritách je možné súdiť, že priorita kvality a relevantnosti, ako prvotný cieľ fakulty, v určitom smere obmedzuje možnosti internacionalizácie fakulty. Fakulta chce študentom ponúkať kvalitné štúdium v danom odbore, a to ju predurčuje k podpisu bilaterálnych zmlúv v rámci medzinárodnej spolupráce s inštitúciami, ktoré poskytujú vzdelávanie, ktoré má podobné zameranie a je na podobnej úrovni. Cieľ v rámci otvorenosti fakulty - „*zvyšovať počty študentov vychádzajúcich v rámci štúdia do zahraničia*“, je podradený cieľu ponúkať kvalitné vzdelanie (Fakulta podnikatelská VUT v Brně, 2013a).

3.4.2 Organizačná štruktúra

Obrázok 8: Organizačná štruktúra FP



(Zdroj: Fakulta podnikatelská VUT v Brně, 2014b)

Medzinárodnej spolupráce fakulty sa týkajú predovšetkým dva subjekty organizačnej štruktúry, a to prodekanka pre zahraničné vzťahy a oddelenie pre zahraničné styky a externé aktivity. Na základe spolupráce týchto dvoch subjektov je vytváraná služba poskytujúca medzinárodné aktivity pre študentov a pracovníkov fakulty. Oddelenie pre zahraničné styky a externé aktivity má na starosti jeden pracovník, ktorého primárnou úlohou je úloha koordinátora pre študentov vychádzajúcich do zahraničia a taktiež prichádzajúcich zo zahraničia na FP.

3.4.3 Marketingový mix 4P

Jeden z najdôležitejších zdrojov riadenia predstavuje marketingový mix. Či už podnik ponúka výrobok alebo službu, potrebuje zanalyzovať vnútorné postupy firmy, ktoré realizuje v súvislosti s produktom tak, aby dosiahol čo najväčší dopyt po jeho produkte, čo priamo súvisí so spokojnosťou zákazníka. Základný marketingový mix analyzuje samotný produkt (*product*), jeho cenu (*price*), miesto, resp. distribúciu produktu (*placement*) a komunikáciu (*promotion*).

3.4.3.1 Produkt

Službou, ktorú FP ponúka svojím študentom je sprostredkovávanie zahraničných vzdelávacích aktivít. Konkrétnymi produktmi sú potom zahraničné vzdelávacie aktivity, z ktorých v popredí stoja zahraničné študijné pobyty.

Väčšina zahraničných aktivít prebieha na základe bilaterálnych zmlúv, a to hlavne v rámci programu LPP/Erasmus. Mimo tohto programu fakulta dlhodobo spolupracuje s tromi univerzitami v Rusku, jednou univerzitou v Kolumbii a tromi univerzitami na Taiwane (Fakulta podnikatelská VUT v Brně, 2013c, s. 47).

Rok 2014 je prelomovým rokom v oblasti zahraničných vzdelávacích pobytov. V tomto roku prechádza významnou zmenou najvyužívanejší program zahraničného vzdelávania známy pod menom *„Erasmus“*, ktorý rokom 2014 nadobúda pozmenené meno *„**Erasmus**+*“. Vysoké učení technické v Brně je súčasným partnerom tohto programu pre obdobie rokov 2012-2020. Nosnou myšlienkou nového programu je zjednotiť spoluprácu a mobilitu vo všetkých sférach vzdelávania, v odbornej príprave a v oblasti športu a mládeže. Zjednotenie by malo odstrániť súčasné prekážky v účasti vo viacerých projektoch a programoch zároveň a podporiť tak synergický efekt pôsobenia programov z rôznych odvetví vzdelávania a odbornej prípravy. Cieľom programu je stať sa viac efektívnym nástrojom zachycujúcim skutočné potreby s ohľadom na rozvoj ľudského a sociálneho kapitálu v Európe a mimo nej.

K významným charakteristikám nového programu Erasmus+ patrí hlavne:

- **Podpora nástrojov transparentnosti a uznávania EÚ** (napr. EQF, ECTS, ECVET, EQAVET a i.). Spoločným cieľom týchto nástrojov je zabezpečiť, aby bolo ľahšie rozpoznať zručnosti a kvalifikáciu, a to i cez štátne hranice, jak v oblasti vzdelávania, tak na trhu práce.

- **Voľný prístup k výukovým materiálom, dokumentom a podporným materiálom vypracovaných programom Erasmus+.**

- **Podpora medzinárodného vysokoškolského vzdelávania** prostredníctvom aktivít ako *International credit mobility of individuals and Joint Master Degrees*

(podpora mobility študentov a pracovníkov z a do partnerských krajín), *Capacity Building* (podpora spolupráce a partnerstiev, ktoré majú vplyv na modernizáciu a internacionalizáciu vysokoškolského vzdelávania, s osobitým zameraním na partnerské krajiny susediace s EÚ) a ďalšie aktivity.

Vysokoškolskí študenti majú prostredníctvom tohto programu možnosť účasti v jeho dvoch základných typoch:

- **Študijný pobyt** v zahraničí – štúdium na partnerskej vysokej škole.
- **Pracovná stáž** v zahraničí – pracovná skúsenosť v podniku alebo v inej inštitúcii.

V rámci podpory Európskej únie je ďalšou možnosťou zahraničnej mobility študentov intenzívny program **IP Erasmus**, ktorý sa vzťahuje ku kratšiemu časovému obdobiu. Študijný pobyt a pracovná stáž sa vzájomne nevylučujú. Študent môže absolvovať obe aktivity počas štúdia. V záujme zabezpečenia čo najväčšieho prínosu pre študenta je nevyhnutné, aby stupeň zahraničného štúdia korešpondoval so stupňom domáceho štúdia. Program umožňuje účasť študentov bakalárskeho, magisterského i doktorandského štúdia. Pracovná stáž je podporovaná na všetkých spomínaných stupňoch štúdia, vrátane jedného roka po dokončení štúdia. Osnova programu zdôrazňuje, že pracovná stáž by mala byť neoddeliteľnou súčasťou študijného programu.

K najvýznamnejším novinkám a pozitívam nového programu patria:

- ponuka záruky za pôžičku na štúdium v zahraničí;
- možnosti vzdelávania na diaľku;
- vyššia podpora znevýhodneným študentom;
- výška finančného grantu závislá na cieľovej zemi a tiež životnej úrovne zeme, z ktorej študent pochádza;
- zvýhodnenie študentov z rodín s nízkym príjmom;

- možnosť stráviť v zahraničí 12 mesiacov v každom študijnom cykle, pričom študent má právo si túto dobu rozdeliť na viac jednotlivých pobytov;

- voľná dostupnosť všetkých materiálov vytvorených za podpory programu Erasmus+ (European commission, 2014).

Ďalším z programov podporujúcich mobilitu študentov je program **Free Mover**. Je určený pre študentov, ktorí sa už zúčastnili programu Erasmus a majú záujem stráviť ďalší semester/akademický rok na zahraničnej škole. Jedná sa o program v spolupráci s Ministerstvom školstva, mládeže a telovýchovy ČR. Tento program nie je limitovaný bilaterálnymi zmluvami, ale je na študentovi, ktorú univerzitu si na pobyt vyberie. Je možné vyberať aj z mimoeurópskych destinácií. Absencia bilaterálnej zmluvy má nevýhodu v tom, že študent si musí študijný pobyt alebo pracovnú stáž na danej univerzite dohodnúť svojpomocne. Programy spadajúce pod Free mover sú podporované Rozvojovým programom MŠMT a Mobilitným štipendijným fondom VUT v Brně.

Ku každoročným zahraničným aktivitám patrí účasť študentov na medzinárodných súťažiach. K najvýznamnejším patria Euroweek a ETAP.

Súťaž **Euroweek** je určený pre niekoľkočlenné tímy študentov, ktoré medzi sebou súťažia na základe vypracovaného projektu. Téma projektu sa líši každý rok a rovnako tak i miesto konania súťaže je každý rok iné. Dĺžku zahraničného pobytu naznačuje samotný názov – pobyt trvá jeden týždeň.

ETAP (European Taxation and Accounting in Practise) je medzinárodná sieť univerzít, ktorá združuje univerzity z Francúzska, Belgicka, Španielska, Portugalska, Fínska, Ruska, Litvy, Lotyšska, Maďarska a Nemecka. Je zameraná na jednotlivé národné a tiež medzinárodné účtovné sústavy, pričom jej cieľom je oboznámiť študentov so špecifikami týchto sústav. Projekt je určený študentom 2.ročníka prezenčného štúdia bakalárskeho študijného programu, odboru Účtovníctvo a dane a 4. ročníka prezenčného štúdia magisterského študijného programu, odboru Účtovníctvo a finančné riadenie podniku študentom bakalárskeho štúdia. Pre týchto študentov je každoročne organizovaný tzv. *European Accountancy Week*, intenzívny program, v

rámci ktorého sa študenti zdokonaľujú v rôznych oblastiach účtovníctva. Podstatou projektu je spracovať prípadovú štúdiu na zadanú tému.

Počas akademického roka sa pre študentov objavujú ponuky štipendií do rôznych krajín sveta.

Informácie o jednotlivých možnostiach zahraničnej mobility študentov mi boli poskytnuté na základe osobného rozhovoru s pracovníkom zahraničného oddelenia FP VUT v Brně a zahraničného oddelenia rektorátu VUT v Brně.

3.4.3.2 Cena

K financovaniu aktivít medzinárodnej spolupráce študentov využíva FP viaceré finančné zdroje. Cena zahraničnej študijnej aktivity – pre tento prípad označenie finančnej čiastky, ktorú študent musí hradiť z vlastných zdrojov, sa odvíja jednak od toho, o akú konkrétnu aktivitu sa jedná a taktiež od toho, z ktorých zdrojov je financovaná. Podľa slov tajomníka fakulty, FP využíva na financovanie zahraničnej spolupráce nasledujúce zdroje:

- pridelené finančné zdroje FP z Mobilitního stipendijního fondu studentů VUT v Brně (MSFS) - napr. financovanie programu Free Mover, financovanie zahraničných služobných ciest pracovníkov, účasť v medzinárodných súťažiach a pod.,
- MSFS VUT v Brně - grant vydelený v rámci VUT v Brně pre všetky mobilitné aktivity vysokej školy, spravuje ho rektorát VUT v Brně,
- príspevky z Európskej únie (napr. EÚ projekty a študijné programy Erasmus).

Najvyužívanejším štipendijným programom pre študentov je program financovaný Európskou úniou, ktorý je vzhľadom na novú podobu pomenovaný Erasmus+.
Študent počas doby zahraničného pobytu dostáva štipendium v paušálnej výške určenej cieľovou krajinou a dĺžkou pobytu. V rámci celkových zmien boli pozmenené i podmienky financovania študijných pobytov. Pôvodný program Erasmus určoval výšku grantu pre každú zapojenú krajinu zvlášť. Nový program rozdeľuje zapojené krajiny do troch skupín podľa stupňa rozvoja danej zeme, ktorý následne určuje potrebu nákladov na pobyt a štúdium. Na základe toho sú granty do jednotlivých krajín

poskytované vo výške 300, 400, 500 alebo v prípade pracovnej stáže i 600 €. Poskytovaný grant nepredstavuje celkovú finančnú čiastku potrebnú na pobyt v zemi, ráta sa s ním ako s príspevkom.

Úlohou rozhodnúť o tom, do ktorej skupiny sa krajina zaradí a teda i o výške poskytovaných grantov, boli poverené národné agentúry pre oblasť zahraničnej spolupráce. V ČR je to agentúra NAEP (Národní agentura pro evropské vzdělávací programy) ako súčasť Domu zahraničních služeb (DZS). Výšku grantu pre študentov cestujúcich do jednotlivých zemí udáva nasledujúca tabuľka:

Tabuľka 11: Výška finančnej podpory udeľovaná v programe Erasmus+

Krajina zahraničného pobytu	Grant €/mesiac
AT, DK, FI, FR, CH, IE, IT, LI, NO, SE, UK	**500**
BE, CY, DE, ES, GR, HR, IS, LU, NL, PT, SI, TR	**400**
BG, EE, HU, LT, LV, MK, MT, PL, RO, SK	**300**

(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Rektorát VUT v Brně, 2014)

Pre inšpiráciu pripájam tabuľku poskytovaných mesačných grantov pre desať najnavštevovanejších krajín študentami FP v rámci programu Erasmus pred a po zavedení nového programu.

Tabuľka 12: Porovnanie výšky finančnej podpory programu Erasmus a Erasmus+ vo vybraných krajinách

Krajina	Študijný pobyt			Pracovná stáž		
	LPP/ Erasmus	Erasmus+	ROZDIEL	LPP/ Erasmus	Erasmus+	ROZDIEL
Fínsko	488 €	500 €	**+12 €**	671 €	600 €	**-71 €**
Francúzsko	473 €	500 €	**+27 €**	678 €	600 €	**-78 €**
Španielsko	409 €	400 €	**-9 €**	577 €	500 €	**-77 €**
Rakúsko	430 €	500 €	**+70 €**	611 €	600 €	**-11 €**
Veľká Británia	583 €	500 €	**-83 €**	806 €	600 €	**-206 €**
Belgicko	404 €	400 €	**-4 €**	570 €	500 €	**-70 €**
Bulharsko	226 €	300 €	**+74 €**	323 €	400 €	**+77 €**
Dánsko	555 €	500 €	**-55 €**	775 €	600 €	**-175 €**
Grécko	359 €	400 €	**+41 €**	530 €	500 €	**-30 €**
Taliansko	447 €	500 €	**+53 €**	638 €	600 €	**-38 €**

(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Rektorát VUT v Brně, 2014)

Rozvojový program MŠMT podporuje mobilitu študentov formou programu Free Mover. Poskytnuté prostriedky činia v priemere 20 tisíc Kč na študenta a mesiac. Organizácia a pridelenie finančných prostriedkov je v kompetencii FP.

Rektorát VUT v Brně prideľuje každému študentovi vychádzajúcemu na program Erasmus príspevok z MSFS vo výške 1 000 Kč na mesiac pobytu. Podľa vyjadrení pracovníkov rektorátu je v budúcnosti možná realokácia tohto nenárokového príspevku.

Informácie o finančnej náročnosti študijného pobytu programu Erasmus majú študenti k dispozícii v súhrnnej databáze NAEP.

Konkrétne informácie o finančnej otázke medzinárodnej mobility študentov boli osobne konzultované s tajomníkom FP a pracovníkom Oddelenia zahraničných vzťahov Rektorátu VUT v Brně.

3.4.3.3 Distribúcia

V zjednodušenom význame sú to miesta a podmienky, ktoré musí študent navštíviť a splniť, aby mohol na študijný pobyt vycestovať. V širšom význame tam zaraďujem všetky podmienky, ako napr. podmienky výberového pohovoru, administratívne záležitosti, podmienky úspešného absolvovania pobytu a pod.

V súvislosti s projektmi a súťažami v rámci fakulty (ako napr. ETAP, Euroweek, IP ERASMUS) je distribúcia veľmi jednoduchá. Z pohľadu študenta sa všetky záležitosti – od výberového pohovoru až po finančné vyrovnanie – zariaďujú na fakulte v spolupráci s referentkou zahraničného oddelenia, alebo kontaktným pedagogickým pracovníkom zodpovedným za danú aktivitu.

Program **Erasmus+ a Free Mover** je v oblasti administratívnych záležitosti náročnejší. Do tohto procesu sú zaradené tri hlavné inštitúcie:

1. **FP** – Oddelenie pre zahraničné styky a externé aktivity, Študijné oddelenie, Prodekan pro študijné záležitosti,

2. **Rektorát VUT** – Oddelenie zahraničných vzťahov,

3. **Zahraničná univerzita / zahraničné pracovisko**

Zo strany FP sa v študijných záležitostiach využívajú i ďalšie zložky, ako študijné oddelenie a prodekan pre študijné záležitosti. Kompetencie FP a rektorátu uvádzam v prehľadnej tabuľke:

Tabuľka 13: Základné kompetencie zahraničného oddelenia FP a oddelenia pre zahraničné vzťahy Rektorátu VUT v Brně v oblasti zahraničnej mobility študentov

FAKULTA	REKTORÁT
Výberový pohovor	Zmluvné zaistenie projektu
Schvaľovanie prihlášok	Finančné zaistenie projektu
Learning Agreement	Priebežné a záverečné vyúčtovanie
Transcript of Records	Finančné zmluvy s účastníkmi
Uznávanie zahraničného štúdia	Zadávanie štipendií na vyplatenie
Vedenie dokumentovej agendy účastníkov	
Propagácia programu, poskytovanie informácií	

(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Rektorát VUT v Brně, 2014)

FP si sama stanovuje podmienky výberového konania študentov pre zahraničné študijné programy. Pre program Erasmus+ (študijný pobyt i pracovná stáž) sa v súčasnosti posudzujú tri kritéria, ktoré sú bodovo ohodnotené:

1. **Kritérium prospechu** (max. 50 bodov) – hodnotí sa vážený študijný priemer (ŠP) v semestri, v ktorom je študent v súčasnosti zapísaný (uchádzať sa môžu len študenti so ŠP $\leq$ 2), pričom sa zohľadňuje pomer splnených a zapísaných kreditov študenta. U študentov doktorského študijného programu rozhoduje o počte bodov prodekan pre doktorské štúdiá. Body sú stanovené podľa nasledujúcich rovníc:

   (3 – študijný priemer) * 25 = X

   (splnené predmety/zapísané predmety) * 20 = Y

Výsledný počet bodov za prvé kritérium = X + Y. U študentov doktorského študijného programu rozhoduje o počte bodov prodekan pre doktorské štúdiá.

2. **Jazykové kritérium** (max. 40 bodov) – študenti sú hodnotení podľa úrovne ich jazykových znalostí podľa medzinárodnej stupnice, ako je uvedené v tabuľke. Študentom podávajúcim prihlášku v 1. ročníku, ktorí zároveň splnili predmet Hospodářská angličtina/němčina 1 je pridelených 5 bodov. Študentom podávajúcim prihlášku vo 4. ročníku, ktorí zároveň splnili predmet Profesní angličtina/němčina 1 je pridelených 15 bodov.

Tabuľka 14: Bodové ohodnotenie jazykovej úrovne študentov

Úroveň jazykových znalostí	Počet bodov
LOWER INTERMEDIATE (B1)	10
UPPER INTERMEDIATE (B2)	20
LOWER ADVANCED (C1)	30
UPPER ADVANCED (C2)	40

(Vlastné spracovanie podľa zdroja: Fakulta podnikatelská VUT v Brně, 2013b)

3. **Kritérium aktivít** (max. 10 bodov) – posudzuje sa spolupráca a účasť v medzinárodných aktivitách (napr. ISC, BEST, ETAP, Euroweek a pod.).

V prípade, že sa počet bodov u uchádzačov zhoduje a má to význam pri konečnom výbere, prihliada sa k úrovni priložených dokumentov, ako napr. životopis alebo motivačný list (Fakulta podnikatelská VUT v Brně, 2013b).

Po úspešnom absolvovaní výberového konania musí študent absolvovať administratívne zariaďovanie pobytu. Nasledujúca tabuľka uvádza potrebné dokumenty a ich charakteristiky pre **študijný pobyt Erasmus+:**

Tabuľka 15: Administratívny proces programu Erasmus+

Názov dokumentu	Zodpovedný subjekt	Činnosť (u jednotlivých dokumentov uvedené vždy v poradí v akom po sebe nasledujú)
PRED ODJAZDOM		
APPLICATION FORM	Študent	vyplňuje
	Zahraničná referentka	potvrdzuje
	Študent	zasiela na zahraničnú univerzitu
Transcript of Records	Zahraničná referentka	poskytuje
	Študent	zasiela na zahraničnú univerzitu
Motivation Letter	Študent	zasiela na zahraničnú univerzitu
Curriculum Vitae	Študent	zasiela na zahraničnú univerzitu
Accomodation Form	Zahraničná univerzita	poskytuje (nepovinné)
LETTER OF AACEPTANCE	Zahraničná univerzita	zasiela na domácu univerzitu po prijatí Application Form a ostatných požadovaných dokumentov
LEARNING AGREEMENT	Študent	vypíše na základe informácií od zahraničnej univerzity
	Zahraničná referentka	potvrdzuje
	Prodekan pre študijné záležitosti	potvrdzuje
	Študent	zasiela na zahraničnú univerzitu
	Zahraničná univerzita	zasiela potvrdený dokument späť na domácu univerzitu
	Študent	odovzdá na Rektoráte VUT
Návrh individuálneho študijného plánu*	Vyučujúci domácej univerzity	potvrdzujú podmienky absolvovania domácich neuznaných predmetov
	Študent	odovzdá na študijnom oddelení
Študijný plán pre štúdium v zahraničí*	Zahraničná referentka	potvrdzuje
	Študent	odovzdá na študijnom oddelení
Študijný plán predmetov na FP*	Prodekan pre študijné záležitosti	potvrdzuje
	Študent	odovzdá na študijnom oddelení
FINANČNÁ ZMLUVA	Študent a Rektorát VUT	vzájomne podpisujú
POČAS POBYTU		
Learning Agreement – Changes*	Zahraničná univerzita	potvrdzuje
	Študent	zasiela na domácu univerzitu

Confirmation of Erasmus Study Period	Zahraničná univerzita	potvrdzuje
Transcrip of Records	Zahraničná univerzita	potvrdzuje
PO NÁVRATE		
Confirmation of Erasmus Study Period	Študent	originál odovzdá na Rektoráte VUT
Transcrip of Records	Študent	kópiu odovzdá na Rektoráte VUT
	Prodekan pre študijné záležitosti	rozhoduje o uznaní jednotlivých študijných predmetov
	Študent	odovzdá na študijnom oddelení
Formulár *Uznání předmětů vystudovaných na zahraniční univerzitě*	Študent	vyplňuje
	Prodekan pre študijné záležitosti	potvrdzuje
	Študent	odovzdá na študijnom oddelení
* =4 predošlé dokumenty označené hviezdičkou	Študent	prevezme na študijnom oddelení
	Prodekan pre študijné záležitosti	potvrdzuje
	Študent	odovzdá na študijnom oddelení
Záverečná správa	Študent	vyplňuje na webových stránkach domácej univerzity

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Administratíva pre zariadenie **pracovnej stáže** programu Erasmus+ si vyžaduje tieto dokumenty:

- Training Agreement – potvrdzujú ho 3 strany - študent, zahraničný koordinátor na FP a zahraničný zamestnávateľ,
- Finančná zmluva – na Rektoráte VUT,
- Individuálny študijný plán,
- Certifikát potvrdzujúci dĺžku stáže,
- Záverečná správa.

Moblitný program **Free Mover** sa zo strany FP riadi podobnými podmienkami ako Erasmus. Výberové konanie a potrebné dokumenty sa až na malé odlišnosti riadia rovnakými podmienkami ako program Erasmus, pričom sa prihliada k tomu, že ak

študent v minulosti už absolvoval Erasmus alebo Free Mover, prednosť dostávajú iní uchádzači.

Potrebné dokumenty, ktoré vyžaduje FP od študentov zúčastňujúcich sa študijných pobytov alebo pracovných stáží sú dostupné na internetových stránkach fakulty.

S konkrétnym priebehom celého administratívneho procesu ma oboznámili pracovníci zahraničného oddelenia FP a Rektorátu VUT v Brně.

3.4.3.4 Komunikácia

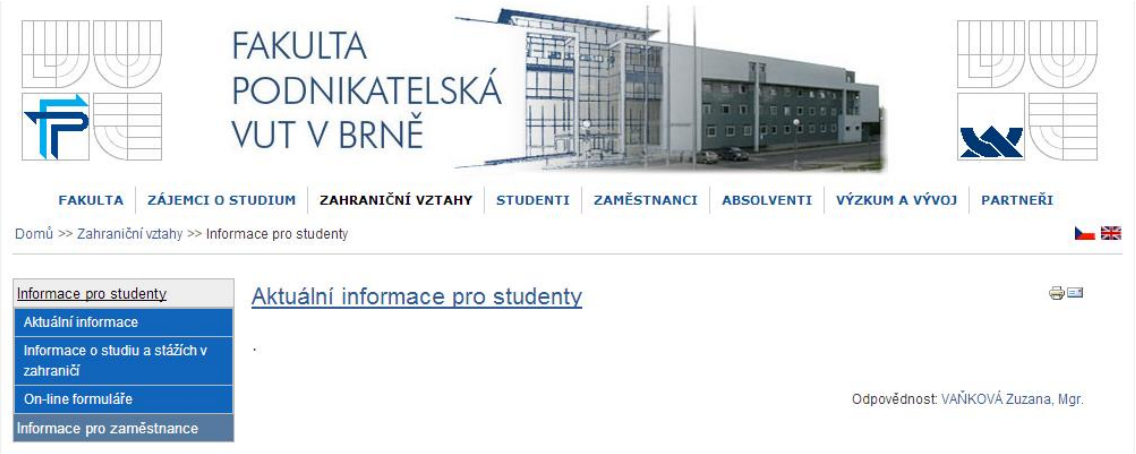
Analýza komunikačnej stránky marketingovej stratégie FP v oblasti zahraničných vzťahov je analyzovaná na základe komunikačných kanálov, prostredníctvom ktorých FP študentom sprostredkováva informácie o možnostiach zapojenia sa do medzinárodných aktivít. K verejne dostupným zdrojom sú zaradené internetové stránky VUT v Brně, internetové stránky FP VUT v Brně a verejnosti poskytované informačné materiály na zahraničnom oddelení rektorátu VUT v Brně a v priestoroch FP VUT v Brně. Ďalšími zdrojmi, z ktorých môžu študenti fakulty priamo získať informácie z oblasti zahraničných mobilít sú organizované informačné schôdzky alebo interné e-mailové správy zasielané z e-mailovej adresy zahraničného oddelenia fakulty alebo rektorátu.

Internetové stránky FP VUT Brno[2]

Užívateľ internetovej stránky FP, má možnosť dostať sa k informáciám ohľadom zahraničnej spolupráce prostredníctvom viacerých ciest. Pozitívne pôsobí možnosť dostať sa k ponuke zahraničnej spolupráce jedným kliknutím z hlavnej stránky. Po vybraní ponuky „*Studium v zahraničí*“ alebo „*Zahraniční vztahy – Informace pro studenty*“ sa užívateľovi zobrazí nasledujúci obraz:

[2] Analýza internetových stránok popisuje stav z 17.3.2014.

Obrázok 9: Internetová stránka FP VUT v Brně –„ Informace pro studenty“



(Zdroj: Fakulta podnikatelská VUT v Brně, 2014c)

Stránka pôsobí dojmom, že neponúka žiadne informácie. V ľavom paneli sa rozbalí menu, ktoré by malo obsahovať aktuálne informácie, informácie o štúdiu a stáži v zahraničí a on-line formuláre. V položke *„Aktuální informace“* sa informácie týkajú iba výsledkov výberových kôl, neposkytujú žiadne informácie o aktuálnej ponuke možností vzdelávania. Položka *„Informace o studiu a stážích v zahraničí“* obsahuje odkazy na stránky rektorátu VUT, ktoré informujú o programu LPP/Erasmus a Free Mover a týchto dvoch aktivít sa týka aj možnosť využiť on-line formulár.

Internetová stránka v oddiele týkajúceho sa štúdia v zahraničí neponúka žiadne ďalšie informácie týkajúce sa akejkoľvek medzinárodnej činnosti.

Podstránka *„Mezinárodní spolupráce fakulty“* by podľa názvu mala poskytovať informácie o všetkých aktivitách fakulty smerom do zahraničia i naopak, zo zahraničia smerom k fakulte. Obsah, ktorý je zobrazený na nasledujúcom obrázku nemá pre užívateľa využiteľnú informačnú hodnotu.

Obrázok 10: Internetová stránka FP VUT v Brně – „Mezinárodní spolupráce fakulty“

(Zdroj: Fakulta podnikatelská VUT v Brně, 2014a)

Internetové stránky rektorátu VUT v Brně[3]

Internetové stránky rektorátu VUT v Brně ponúkajú z oblasti medzinárodnej spolupráce školy veľmi prehľadné a podrobné informácie. Stránka má logickú štruktúru a tomu zodpovedajúci obsah. Užívateľ – študent i zamestnanec – sa jednoducho dostane ku kompletným informáciám týkajúcich sa zahraničných výjazdov, počínajúc základnými informáciami, dokumentami potrebnými pre zariadenie pobytu a končiac štatistikami. V čase spracovávania analýzy stránka prechádzala zmenou štruktúry a poskytovaných informácií, vzhľadom na prechod zahraničných študijných programov z LPP/Erasmus na jednotný program Erasmus+ (Vysoké učení technické v Brně, 2014).

Verejne dostupné propagačné materiály

V záujme analýzy súčasnej dostupnosti informácií o možnostiach zapojenia sa do medzinárodnej spolupráce fakulty boli po celý akademický rok 2013/2014 zhromažďované verejne ponúkané propagačné materiály týkajúce sa medzinárodného zapojenia študentov a zamestnancov FP VUT v Brně. Výsledkom je nasledujúci zoznam materiálov s ich stručným popisom:

[3] Analýza internetových stránok popisuje stav z 25.3.2014.

1) EF Akademické programy v zahraničí

Pro dospělé a studenty od 16 let

Zahraničné vzdelávanie prebieha mimo spolupráce študenta s FP VUT v Brně. Študent si zariaďuje študijný pobyt sám, jedná sa o platený, školou ani externou inštitúciou nedotovaný pobyt. Farebná brožúra propagujúca spojenie akademického štúdia so štúdiom jazyka v zahraničí. V ponuke sú krajiny ako USA, Anglicko, Južná Afrika, Austrália, Kostarika, Japonsko a i.

2) MOZAIKA speciál

Bulletin evropských příležitostí. Únor 2014

Bulletin systematicky predstavuje nový program Európskej únie nazvaný Erasmus+. Poskytuje komplexné informácie o obsahu programu, dôležitých kontaktných údajoch a dátumoch uzávierky prihlášok.

3) 25 let programu Erasmus

Dvojjazyčná (anglicko-česká) brožúra je krátkym informačným materiálom, ktorý obsahuje základné informácie o tom, pre koho je program určený a kde môžu záujemcovia nájsť ďalšie informácie.

4) Překonej s Erasmem své hranice!

Graficky zaujímavo a pútavo spracovaná brožúra poskytuje pre študentov komplexné informácie o možnostiach programu Erasmus.

5) Erasmus

Brožúra poskytuje stručné informácie zvlášť pre študentov VŠ/VOŠ, zamestnancov VŠ/VOŠ a informácie pre VŠ alebo VOŠ o aktivitách, ktoré môžu organizovať v rámci medzinárodnej spolupráce s podporou Európskej únie.

6) Program LPP/Erasmus

Studijní pobyty a pracovní stáže

Informačný materiál bol vydaný VUT v Brně s finančnou podporou EÚ. Je určený priamo pre študentov VUT v Brně, čomu je prispôsobený i špecializovaný obsah, napr. kontakty na koordinátorov jednotlivých fakúlt.

7) Erasmus očima studentů

Pracovní stáže

Zborník, ktorý formou príspevkov absolventov pracovných stáží Erasmus ponúka skúsenosti a zážitky samotných účastníkov programu. Ďalším obsahom sú obecné informácie o programe a štatistické údaje.

8) Summer school UTTRECHT

Programme 2014

Takmer 90-stranový katalóg obsahujúci ponuky akademických kurzov letnej školy v holandskom meste Uttrecht. Jedná sa o platené kurzy rôzneho zamerania, stupňa pokročilosti, dĺžky trvania a ceny.

Informačné schôdzky a e-maily zo zahraničného oddelenia

V akademickom roku 2013/2014 bolo študentom FP VUT v Brně z adresy zahraničného oddelenia odoslaných celkom 16 e-mailov informujúcich o možnostiach zahraničného vzdelávania. Jednalo sa prevažne o informácie ohľadom výberových konaní. Informačné schôdzky organizovalo zahraničné oddelenie fakulty a rektorát VUT v Brně. V súčasnosti je snahou rektorátu prevziať informatívne schôdzky pre študentov do svojich rúk v záujme zlepšenia procesu podávania informácií študentom.

Z analýzy zdrojov informácií o možnostiach medzinárodnej spolupráce študentov alebo zamestnancov FP VUT v Brně uvádzam súhrnnú tabuľku obsahujúcu všetky zistené aktivity zahraničnej spolupráce a zdroje, z ktorých má študent možnosť sa o nich dozvedieť.

Tabuľka 16: Zdroje informácií o možnostiach zahraničnej mobility študentov

AKTIVITA	CIEĽOVÁ SKUPINA	ZDROJ INFORMÁCIÍ			
		Web FP	Web VUT	Leták	E-mail
Erasmus	študenti bakalárskeho, magisterského a doktorandského štúdia	✓	✓	✓	✓
Erasmus+	študenti bakalárskeho, magisterského a doktorandského štúdia	✗	✓	✓	✗
Free Mover	študenti bakalárskeho,	✓	✓	✗	✓

	magisterského a doktorandského štúdia				
ETAP	študenti	✗	✗	✗	✓
EuroWeek	študenti	✗	✗	✗	✓

(Zdroj: vlastné spracovanie)

3.4.4 SWOT analýza

Analytická metóda SWOT je priestorom pre zhrnutie slabých a silných miest analyzovaného subjektu a príležitostí a hrozieb plynúcich z jeho vonkajšieho okolia.

Tabuľka 17: SWOT analýza

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
• Jasne vymedzené priority v dlhodobom zámere fakulty	• Nízky počet personálu fakulty zapojeného v personálnom zabezpečení mobilitných programov
• Zapojenie do programu Erasmus+	• Nedostatok strategických prvkov v propagácii mobilitných programov
• Možnosti zahraničných mobilít i mimo programu Erasmus+	• Prílišná propagácia programu Erasmus na úkor iných programov
• Informačná úroveň internetovej stránky rektorátu VUT v Brně	• Nízka informačná úroveň internetových stránok fakulty v oblasti zahraničnej spolupráce študentov
• Snaha rektorátu o komplexnosť a zjednotenie poskytovaných informácií	• Zložitá administratíva pri zariaďovaní študijného pobytu v zahraničí
• Ponuka zahraničných aktivít pre študentov	• Nevyužité miesta zjednaných zahraničných pobytov
• Ponuka krajín a zahraničných vysokých škôl pre študijné pobyty	• Podmienky výberového konania nezohľadňujúce celé štúdium študenta, ale iba aktuálny semester
	• Dopredu nejasné podmienky v oblasti uznávania zahraničného štúdia
PRÍLEŽITOSTI	**HROZBY**
• Členstvo ČR v EÚ – možnosť účasti v rôznych projektoch a programoch medzinárodného vzdelávania	• Politická a legislatívna nestabilita v krajine
• Zvyšujúci sa príliv študentov zo zahraničia so záujmom o štúdium na českých školách	• Hrozba spoplatnenia vysokoškolského vzdelávania
• Zvyšujúci sa počet študentov vysokých škôl	• Zníženie grantových príspevkov pre zahraničný pobyt vo vybraných krajinách

• Nový program Erasmus+	• Nízka miera pracovného uplatnenia absolventov vysokých škôl
• Technologický pokrok umožňujúci jednoduchší a rýchlejší prenos informácií	• Zvyšujúci sa počet pracujúcich študentov
• Vysoká nezamestnanosť obyvateľstva	• Klesajúci trend hodnotenia medzinárodného zapojenia fakulty

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Zistené informácie a poznatky z uvedených analýz budú základom pre vypracovanie marketingového výskumu.

3.5 Marketingový výskum

Zadávateľom požiadavky na marketingový výskum v oblasti spokojnosti študentov v oblasti zahraničných mobilít je vedenie zahraničných vzťahov FP VUT v Brně. Na základe teoretických poznatkov z oblasti marketingového riadenia školy môžeme tvrdiť, že východiskom pre celý image vzdelávacej inštitúcie sú informácie, ktoré u ľudí vyvolávajú dojmy, názory, idey a postoje. Niektorí ľudia sú schopní objektívneho hodnotenia, iní majú sklon k vytváraniu svojich názorov a predstáv na základe obmedzených a neúplných informácií. Obe tieto skupiny sú však v roli zákazníka, t.j. študenta ako príjemcu služieb oddelenia pre zahraničné vzťahy fakulty. Preto je nevyhnutné, aby boli spomínané názory a postoje študentov poriadne a pravidelne sledované. Nasledujúca kapitola je venovaná marketingovému výskumu zameranému na zistenie súčasnej úrovne spokojnosti študentov v oblasti zahraničných mobilít.

3.5.1 Definovanie problému a cieľu výskumu

Zásadným problémom je, že fakulta do súčasnej doby nerealizovala žiaden výskum v oblasti spokojnosti študentov v oblasti zahraničných mobilít. Zlepšovanie procesov a samotnej služby si nevyhnutne žiada spätnú väzbu od užívateľov služby. Zároveň je rok 2014 prelomovým rokom v oblasti najviac využívaného zahraničného štipendijného programu Erasmus, ktorý prinesie mnoho zmien, a preto je potrebné poznať súčasnú mieru spokojnosti študentov s doterajším priebehom procesu zahraničných mobilít. Medzinárodná spolupráca vysokej školy je tiež jedným z faktorov, na základe ktorých je škola porovnávaná s konkurenciou.

Hlavným cieľom marketingového výskumu je teda zistenie súčasnej spokojnosti študentov v oblasti zahraničných mobilít. Pre výskum sú kľúčové tie informácie, ktoré odhalia dôvody nezáujmu či neaktivity študentov v medzinárodnej spolupráci a hlavne poukážu na príčiny nespokojnosti študentov v oblasti zahraničných mobilít. Tieto informácie poslúžia ako základ pre tvorbu návrhov na zlepšenie súčasnej úrovne spokojnosti.

3.5.2 Výskumné otázky

Pre marketingový výskum spokojnosti študentov v oblasti zahraničných mobilít som si stanovila nasledujúce tri výskumné otázky:

Výskumná otázka č. 1: Ktorý faktor je pre študentov FP najviac dôležitý pre ich celkovú spokojnosť v oblasti ich zahraničnej mobility?

Výskumná otázka č. 2: Aký je najčastejší dôvod nezáujmu študentov FP o možnosti zahraničnej mobility?

Výskumná otázka č. 3: S ktorým faktorom v oblasti zahraničnej mobility sú študenti najmenej spokojní?

3.5.3 Plán marketingového výskumu

Pre komplexnosť riešenia marketingového výskumu je nutné si stanoviť jeho plán. Podkladmi pre vypracovanie plánu sú nadobudnuté teoretické poznatky a výsledky analýzy súčasného stavu uvedené v predošlých kapitolách. Plán pozostáva z vymedzenia časového rámca, špecifikácie cieľovej skupiny a samotného zostavenia dotazníka pre výskum merania úrovne spokojnosti.

3.5.3.1 Časový rámec

Tabuľka 18: Časový harmonogram výskumu

Fáza výskumu	Činnosť	Dátum zahájenia	Dátum ukončenia
1.	Príprava dotazníku	17. 2. 2014	2.3.2014
2.	Úprava dotazníku na základe pripomienok zadávateľa	3. 3. 2014	9. 3. 2014

3.	Pilotáž	10. 3. 2014	13. 3. 2014
4.	Spustenie výskumu	14. 3. 2014	30. 3. 2014
5.	Analýza získaných informácií	31. 3. 2014	13. 4. 2014
6.	Vyhodnotenie a návrh možných riešení	14. 4. 2014	20. 4. 2014
7.	Prezentácia výsledkov	Od 21.4. 2014	

(Zdroj: vlastné spracovanie)

3.5.3.2 Cieľová skupina respondentov

Cieľovou skupinou marketingového výskumu sú všetci študenti FP VUT v Brně, nezávisle na študijnom programe, odbore či forme štúdia. Predpokladá sa oslovenie všetkých študentov, vďaka dostupnej databáze kontaktných dát.

3.5.3.3 Metóda marketingového výskumu

Vzhľadom na cieľovú skupinu výskumu a dostupnú databázu cieľových respondentov som ako najvhodnejšiu metódu zberu dát zvolila prieskum prostredníctvom elektronického dotazníka dostupného on-line. Respondenti budú oslovení prostredníctvom školskej e-mailovej schránky.

3.5.3.4 Príprava dotazníku

Obsahová stránka dotazníku vychádza z viacerých poznatkov a požiadaviek:

- teoretické poznatky o zámere a význame medzinárodného vzdelávania,
- poznatky z rozsiahlej analýzy vnútorných procesov FP a VUT v oblasti zahraničných mobilít,
- požiadavky zadávateľa marketingového výskumu,
- sekundárne dáta z prieskumu medzi absolventmi zahraničných študijných pobytov,
- kvalitatívny prieskum medzi náhodne oslovenými študentmi FP formou nezáväzného rozhovoru o možnostiach zahraničnej mobility študentov.

Na základe uvedených faktorov bolo stanovených 6 znakov spokojnosti:

1. Dostatok informácií
2. Dostupnosť informácií

3. Dostupnosť referencií
4. Úroveň ponuky zahraničných aktivít a krajín
5. Šanca uspieť vo výberovom konaní
6. Finančná nenáročnosť zahraničného pobytu

Respondenti, ktorí študijný pobyt absolvovali hodnotili ďalšie dva znaky spokojnosti:

7. Jednoduchosť procesu vybavovania pobytu
8. Súlad medzi domácim a zahraničným štúdiom

3.5.3.5 Štruktúra a vzhľad dotazníku

Podľa rozdielneho prístupu jednotlivých študentov k otázke medzinárodného vzdelávania je rovnakým štýlom rozdelený i dotazník. Elektronická forma dotazníku umožňuje vetvenie dotazníku na základe odpovedí respondenta. To umožňuje rozdeliť dotazník na tri časti, jednotlivo určené pre:

1. **študentov, ktorí sa zatiaľ o medzinárodnú spoluprácu vôbec nezaujímali** – spokojnosť priamo nehodnotia, ale sú u nich skúmané dôvody ich nezáujmu dôležité pre prípadný potenciál zlepšenia služieb;
2. **študentov, ktorí sa o medzinárodnú spoluprácu síce zaujímali, ale nikdy sa reálne do procesu zahraničných aktivít nezapojili** – skúma sa 6 znakov spokojnosti a jednotlivé faktory pôsobiace na ich úroveň ich spokojnosti;
3. **študenti, ktorí sa počas štúdia aktívne zapojili do procesu medzinárodnej spolupráce** – skúma sa 8 znakov spokojnosti a jednotlivé faktory pôsobiace na ich úroveň ich spokojnosti.

V úvode dotazníka je uvedený jeho **názov** a hneď pod ním „**spoločenská rubrika**“, v ktorej je respondentovi objasnený zámer marketingového výskumu. Sprievodný text tiež obsahuje prísľub anonymity, poďakovanie za účasť v prieskume a kontakt na osobu zodpovednú za výskum, pre prípad záujmu o výsledky výskumu alebo iné pripomienky.

V prípade druhej a tretej skupiny respondentov, teda študentov, ktorí sa počas štúdia zaujímali o ponuku zahraničných mobilít sú otázky štrukturalizované do štyroch rovín:

1. otázky priraďujúce **váhu** jednotlivým znakom spokojnosti študenta;

2. otázky zisťujúce **celkovú spokojnosť** študenta s jednotlivými znakmi spokojnosti;

3. otázky zamerané na **názor** respondenta alebo **spokojnosť s faktormi** vplývajúcimi na daný znak spokojnosti;

4. roztrieďujúce otázky týkajúce sa **informácií** o respondentovi.

V závere dotazníku má študent možnosť vyjadriť vlastný názor a celkový postoj alebo prípadné pripomienky k téme zahraničných mobilít alebo priamo k dotazníku. Dotazník je ukončený poďakovaním respondentovi za účasť v prieskume.

3.5.3.6 Pilotáž

Pred samotným vypustením dotazníku medzi respondentov bol dotazník niekoľkonásobne testovaný mojou osobou zadávaním rôznych variant odpovedí, aby bola zaručená technická správnosť fungovania dotazníku. Obsahovú správnosť dotazníku potvrdili piati skúšobní respondenti. Na základe ich pripomienok boli otázky upravené tak, aby boli jednoznačné a zrozumiteľné. Poslednou fázou kontroly bol rozhovor so zadávateľom výskumu, ktorý si overil predovšetkým požadovaný výstup zo zadaných otázok.

3.5.4 Vyhodnotenie dotazníku

Respondentom bol poslaný jeden e-mail so žiadosťou o vyplnenie dotazníku, pričom v e-maile bol uvedený dátum ukončenia výskumu. Dotazník bol založený na báze dobrovoľnosti študentov zúčastniť sa výskumu a študenti neboli opakovane žiadaní o vyplnenie. Po uplynutí stanovenej doby bol zber dát ukončený. Vďaka elektronickej forme dotazníka boli minimalizované chyby pri jeho vypĺňaní.

Elektronickou formou bolo oslovených 1 922 študentov. Dotazník vyplnilo 385 študentov, pričom všetky dotazníky považujem za relevantné. Z celkového počtu oslovených študentov sa výskumu zúčastnilo 20,03 % opýtaných študentov.

3.5.4.1 Klasifikačné otázky

Na základe dvoch úvodných otázok boli študenti klasifikovaní do troch skupín podľa miery ich záujmu a angažovanosti v oblasti zahraničných mobilít študentov. Na základe ich odpovede im boli vybrané ďalšie otázky určené priamo pre danú skupinu. Klasifikačné otázky zneli:

1. Zaujímali ste sa počas Vášho štúdia na FP o možnosti zahraničných mobilít?

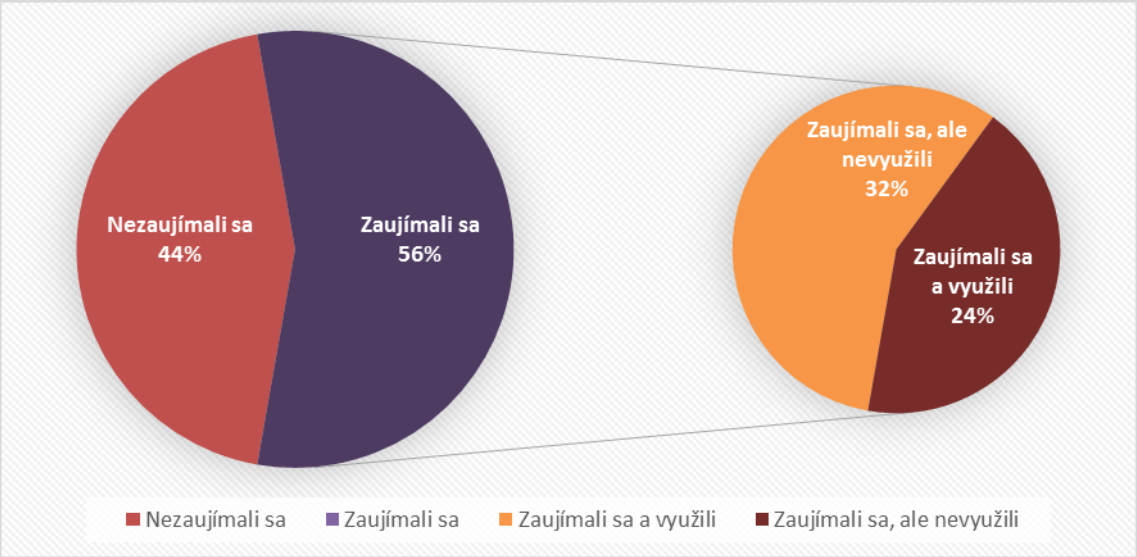
2. Využili ste počas Vášho štúdia na FP možnosť zahraničného vzdelávacieho pobytu?

Z odpovedí vyplýva, že **44%** z celkového počtu respondentov sa o možnosti vlastného medzinárodného zapojenia počas štúdia **vôbec nezaujímalo**. Rozdelenie týchto študentov podľa stupňa štúdia je nasledovné:

1. ročník bakalárskeho štúdia	40 študentov
2. ročník bakalárskeho štúdia	44 študentov
3. ročník bakalárskeho štúdia	43 študentov
1. ročník magisterského štúdia	24 študentov
2. ročník magisterského štúdia	16 študentov
Doktorandské štúdium	2 študenti

Z **celkového počtu** respondentov sa o zahraničné mobility **zaujímalo 56%** študentov, čo predstavuje len malé percento nad polovicou celkového počtu odpovedajúcich respondentov. Z týchto študentov až **57%** realizáciu medzinárodnej spolupráce nikdy **neuskutočnilo i napriek ich záujmu**. Z **celkového počtu** respondentov, **32%** možnosť zahraničnej mobility na fakulte i **využilo.**

Graf 7: Záujem študentov FP o zahraničnú mobilitu



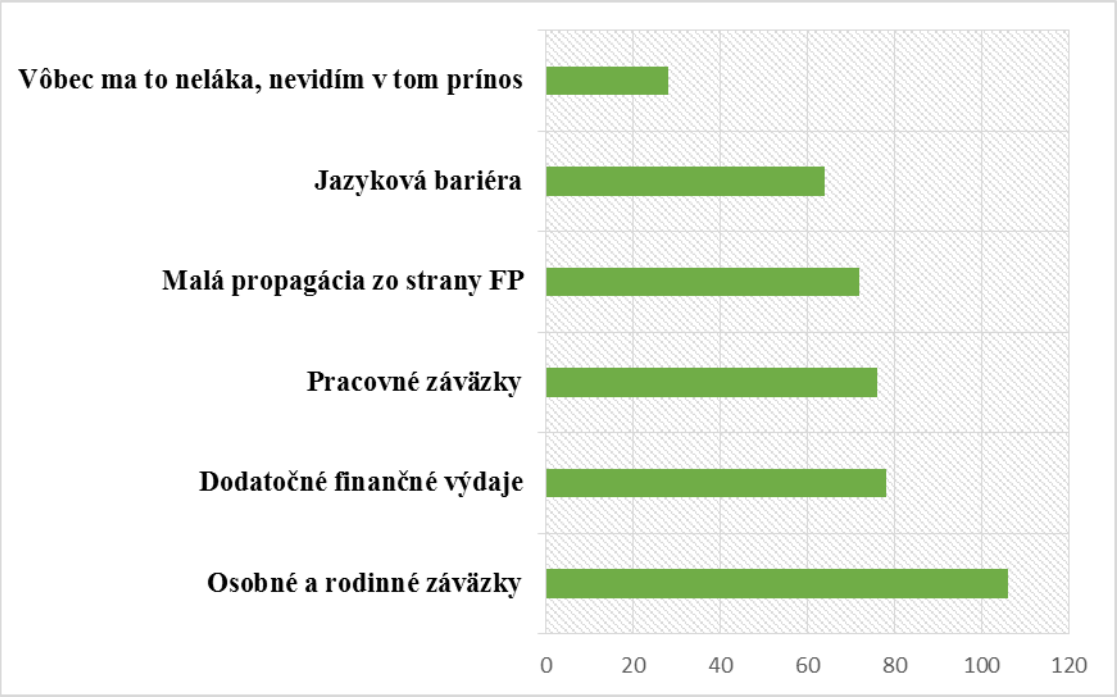
(Zdroj: vlastné spracovanie)

3.5.4.2 Analýza príčin nezáujmu o zahraničné mobility

U študentov, ktorí sa počas celého doterajšieho štúdia nezaujímali o možnosti zahraničnej mobility boli skúmané dôvody ich nezáujmu. V ponuke mali 6 konkrétnych príčin a možnosť vlastnej odpovede, pričom mohli označiť viacero odpovedí zároveň.

Výsledný graf znázorňuje odpovede respondentov, teda **dôvody nezáujmu** v poradí od najmenej početného, ktoré určila absolútna početnosť odpovedí. Jednoznačne najčastejšie označovaným dôvodom nezáujmu sú **osobné a rodinné záväzky študentov**. Okrem ponúkaných možností uvádzali respondenti i ďalšie dôvody nezáujmu, ako napr. „*predĺženie štúdia*“, „*nemám na to*“ alebo „*náročné nahrádzanie predmetov*.“

Graf 8: Dôvody nezáujmu študentov o zahraničnú mobilitu



(Zdroj: vlastné spracovanie)

3.5.4.3 Analýza váhy znakov spokojnosti

Váha, resp. dôležitosť jednotlivých znakov spokojnosti bola predmetom skúmania u skupiny študentov, ktorí sa o možnosti zahraničných mobilít počas svojho štúdia už zaujímali. Dôležitosť znakov spokojnosti je kľúčovým indikátorom pre vyhodnotenie marketingového výskumu. Je nutné rozlíšiť, do akej miery môže fakulta na dané znaky spokojnosti pôsobiť. Študenti zoraďovali jednotlivé znaky podľa ich dôležitosti na základe zadania: ***Zoraďte podľa dôležitosti jednotlivé kritériá pri hodnotení Vašej spokojnosti so službami FP v oblasti zahraničných vzdelávacích programov.***

Konečné poradie dôležitosti je určené spôsobom pridelenia bodov každému znaku na základe jeho ohodnotenia, a teda napr. znak hodnotený najväčšou dôležitosťou má pridelených šesť bodov, znak s najmenšou dôležitosťou je ohodnotený jedným bodom. U skupiny absolventov zahraničných aktivít je poradie určené obdobným spôsobom, prideľovaním bodov od 1 do 8. Hodnotenia všetkých respondentov boli spočítané a výsledkom je nasledujúce poradie:

1. Študenti, ktorí sa už zaujímali o možnosti zahraničných mobilít, ale zatiaľ ich nevyužili

Tabuľka 19: Hodnotenie dôležitosti znakov celkovej spokojnosti študentov, ktorí sa zaujímajú o zahraničnú mobilitu, ale nevyužili ju

PORADIE DÔLEŽITOSTI	ZNAK SPOKOJNOSTI	POČET BODOV	PERCENTUÁLNE VYJADRENIE	VÁHA
1.	**Úroveň ponuky zahraničných aktivít a zemí**	536	20, 92 %	0, 209
2.	**Dostatok informácií**	468	18,27 %	0, 183
3.	**Dostupnosť informácií**	450	17, 56 %	0, 176
4.	**Finančná nenáročnosť**	442	17, 25 %	0, 173
5.	**Šanca uspieť vo výberovom konaní**	364	14, 20 %	0, 142
6.	**Dostupnosť referencií**	302	11, 79 %	0, 118

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Najvýznamnejším faktorom spokojnosti študentov, ktorých doposiaľ ponuka zahraničných aktivít neoslovila, alebo iné dôvody im nedovolili vycestovať, je **úroveň ponuky zahraničných aktivít a zemí**. Za najdôležitejší faktor ju označilo 36% zo všetkých študentov tejto skupiny. Ďalšie dve miesta sú obsadené faktormi z oblasti poskytovaných informácií. Finančná nenáročnosť pobytu je v celkovom hodnotení faktorov hodnotená na štvrtom mieste, šanca uspieť vo výberovom konaní pre študijné pobyty na piatom mieste a dostupnosť referencií je vyhodnotený ako najmenej dôležitý znak spokojnosti, čo však neznamená irelevantnosť jeho umiestnenia medzi šesť najdôležitejších faktorov spokojnosti.

2. Študenti, ktorí počas štúdia využili možnosti zahraničnej mobility

Tabuľka 20: Hodnotenie dôležitosti znakov celkovej spokojnosti študentov, ktorí využili možnosť zahraničnej mobility

PORADIE DÔLEŽITOSTI	ZNAK SPOKOJNOSTI	POČET BODOV	PERCENTUÁLNE VYJADRENIE	VÁHA
1.	**Dostatok informácií**	508	15, 35 %	0, 153

2.	**Dostupnosť informácií**	498	15, 05 %	0, 151
3.	**Úroveň ponuky zahraničných aktivít a zemí**	474	14, 32 %	0, 143
4.	**Šanca uspieť vo výberovom konaní**	412	12, 45 %	0, 125
5.	**Finančná nenáročnosť**	400	12, 08 %	0, 121
6.	**Jednoduchosť procesu zariaďovania pobytu**	386	11, 66 %	0, 117
7.	**Súlad domáceho a zahraničného štúdia**	326	9, 85 %	0, 099
8.	**Dostupnosť referencií**	306	9, 24 %	0, 092

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Študenti, ktorí už proces zahraničnej mobility absolvovali, na prvé a druhé miesto dôležitosti spokojnosti jednoznačne určili faktory spojené s poskytovanými **informáciami**. Ďalšie umiestnenie a percentuálne vyjadrenie dôležitosti faktorov podľa opýtaných respondentov uvádzam v tabuľke.

Podľa uvedeného postupu bola stanovená dôležitosť jednotlivých znakov spokojnosti u študentov. Existuje mnoho spôsobov na určenie váhy jednotlivých faktorov, v tomto prípade bolo zohľadnené celkové poradie umiestnenia faktoru a tiež percentuálne vyjadrenie podielu hodnotenia dôležitosti jednotlivého znaku oproti iným.

3.5.4.4 Analýza celkovej spokojnosti

Celková spokojnosť je určená na základe výpočtu priemernej spokojnosti študentov s jednotlivými znakmi a následne porovnaná s dôležitosťou daného faktoru spokojnosti, ktorý pôsobí na celkovú spokojnosť študenta s oblasťou zahraničných mobilít. Študenti boli v dotazníku vyzvaní k hodnoteniu ich celkovej spokojnosti s jednotlivými faktormi takto: ***Ohodnoťte Vašu spokojnosť s jednotlivými faktormi na FP v oblasti zahraničných vzdelávacích programov.***

Porovnanie dvoch uvedených premenných je dôležité z dôvodu identifikovania tých miest, ktoré sú pre spokojnosť kľúčové, ale sú hodnotené negatívne.

Tabuľka 21: Priemerné hodnotenie celkovej spokojnosti

ZNAK SPOKOJNOSTI	ABSOLÚTNA POČETNOSŤ A PERCENTUÁLNY PODIEL HODNOTENIA				PRIEMERNÉ HODNOTENIE SPOKOJNOSTI
	1 veľmi spokojný	**2** spokojný	**3** nespokojný	**4** veľmi nespokojný	
Úroveň ponuky zahraničných aktivít a zemí	**54**	**124**	**32**	**6**	**1, 95**
	25 %	57,40 %	14, 81 %	2, 78%	
Dostatok informácií	**40**	**116**	**58**	**2**	**2, 10**
	18, 52 %	53, 70%	26, 85 %	0, 93 %	
Dostupnosť informácií	**24**	**118**	**66**	**8**	**2, 27**
	11, 11 %	54, 63 %	30, 56 %	3, 70 %	
Finančná nenáročnosť	**18**	**152**	**40**	**6**	**2, 16**
	8, 33 %	70, 37 %	18, 52 %	2, 78%	
Šanca uspieť vo výberovom konaní	**68**	**102**	**34**	**12**	**1, 95**
	31, 48 %	47, 22 %	15, 74 %	5, 56 %	
Dostupnosť referencií	**12**	**138**	**60**	**6**	**2, 28**
	5, 56 %	63, 89 %	27, 78 %	2, 78%	
Jednoduchosť procesu zariaďovania pobytu	**4**	**34**	**48**	**6**	**2, 61**
	4, 35 %	36, 96 %	52, 18 %	6, 52 %	
Súlad domáceho a zahraničného štúdia	**4**	**40**	**34**	**14**	**2, 63**
	4, 35 %	43, 48 %	36, 96 %	15, 22 %	

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Nasledujúca tabuľka uvádza hodnotenie faktorov študentmi, ktorí absolvovali zahraničný študijný pobyt, a preto boli schopní vyjadriť sa ku všetkým znakom spokojnosti, ktoré sú v tabuľke uvedené zostupne od najdôležitejšieho. Z pohľadu študenta najdôležitejšia oblasť poskytovania a distribúcie informácií má horšie hodnotenie ako menej podstatné faktory, ktoré sú hodnotené pozitívnejšie. Je nutné podotknúť, že rozdiely vo vnímanej miere spokojnosti s jednotlivými faktormi sú minimálne, pretože väčšina odpovedí obsahovala hodnotenie „spokojný“, resp. číselné hodnotenie „2“.

Pre zjednodušené určenie miery spokojnosti študentov na základe ich hodnotenia uvádzam hraničné miery spokojnosti, ktoré predstavujú zodpovedajúcu mieru spokojnosti k jednotlivým hodnotám. Keďže miera spokojnosti patrí k mäkkým metrikám, jej skutočnú hodnotu nie je možné vyjadriť presnou číselnou hodnotou, preto je nasledujúce hodnotenie vypočítané len na základe označených hodnôt respondentmi.

Číselné vyjadrenie	Slovné vyjadrenie	Hraničná miera spokojnosti
1	veľmi spokojný	100 %
2	spokojný	66, 67 %
3	nespokojný	33, 33 %
4	veľmi nespokojný	0%

Percentuálne vyjadrenie je vypočítané logickým priradením vypočítanej priemernej jej zodpovedajúcu percentuálnu hodnotu podľa vzorca $\frac{4-priemerné\ hodnotenie}{3} \times 100$.

Tabuľka 22: Percentuálne vyjadrenie miery spokojnosti

FAKTOR	VÁHA	PRIEMERNÉ HODNOTENIE	MIERA SPOKOJNOSTI
Dostatok informácií	0, 153	2, 10	**63, 30 %**
Dostupnosť informácií	0, 151	2,27	**57, 66 %**
Úroveň ponuky zahraničných aktivít a zemí	0, 143	1,95	**68,33 %**
Šanca uspieť vo výberovom konaní	0, 125	1,95	**68, 33 %**
Finančná nenáročnosť	0, 121	2, 16	**61, 33 %**
Jednoduchosť procesu zariaďovania pobytu	0, 117	2,61	**46, 33 %**
Súlad domáceho a zahraničného štúdia	0, 099	2,63	**45,67 %**
Dostupnosť referencií	0, 092	2,28	**57, 33 %**

(Zdroj: vlastné spracovanie)

3.5.4.5 Analýza faktorov spokojnosti

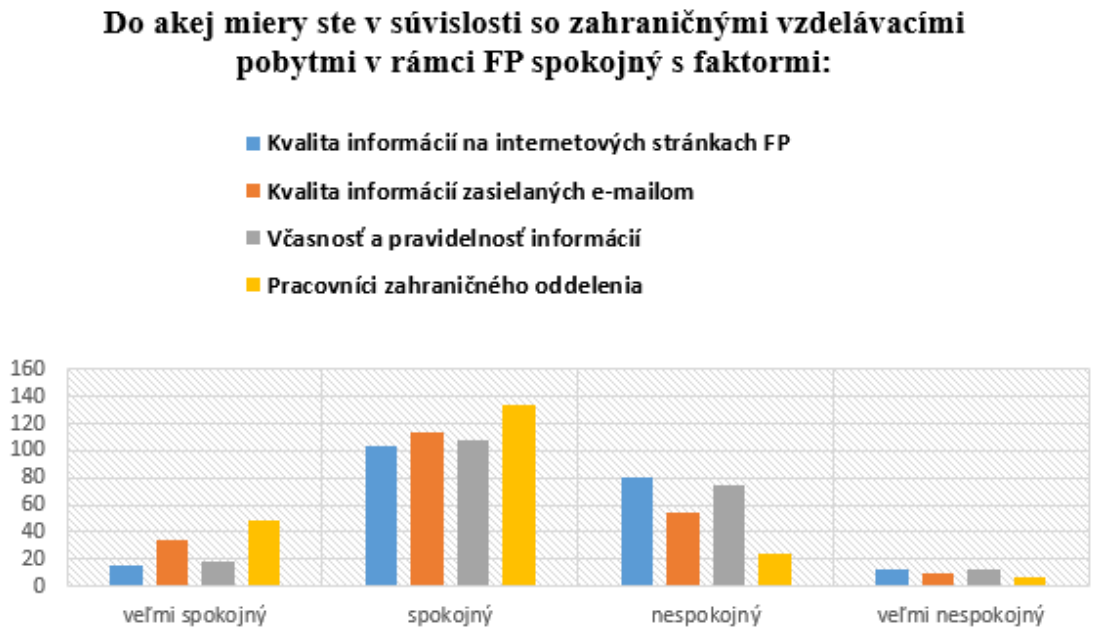
Doplňujúce otázky k celkovej spokojnosti sú určené na bližšiu identifikáciu problémových faktorov, ktoré môžu byť potenciálom pre zlepšovanie služieb na FP v oblasti zahraničných mobilít. Jednotlivé otázky sú venované oblastiam, ktoré súvisia s hodnotenými znakmi spokojnosti študentov. Otázky sú zamerané hlavne na oblasť poskytovania informácií, finančnú náročnosť pobytu, dostupnosť referencií

a propagáciu zahraničnej spolupráce. Študenti, ktorí počas štúdia absolvovali zahraničné vzdelávacie aktivity, hodnotia naviac i proces zariaďovania pobytu a oblasť porovnania domáceho a zahraničného štúdia.

Oblasť informácií a propagácie

Hodnoteniu spokojnosti v oblasti poskytovaných informácií bola určená otázka určujúca **mieru spokojnosti so štyrmi faktormi**, ktoré FP využíva pre informovanie študentov a propagáciu možností zahraničných mobilít. Ďalších päť otázok dichotomického typu (s odpoveďou **áno/nie**) skúma hodnotenie propagácie a efekt pôsobenia využívaných komunikačných nástrojov na študentov.

Graf 9: Spokojnosť s oblasťou poskytovaných informácií



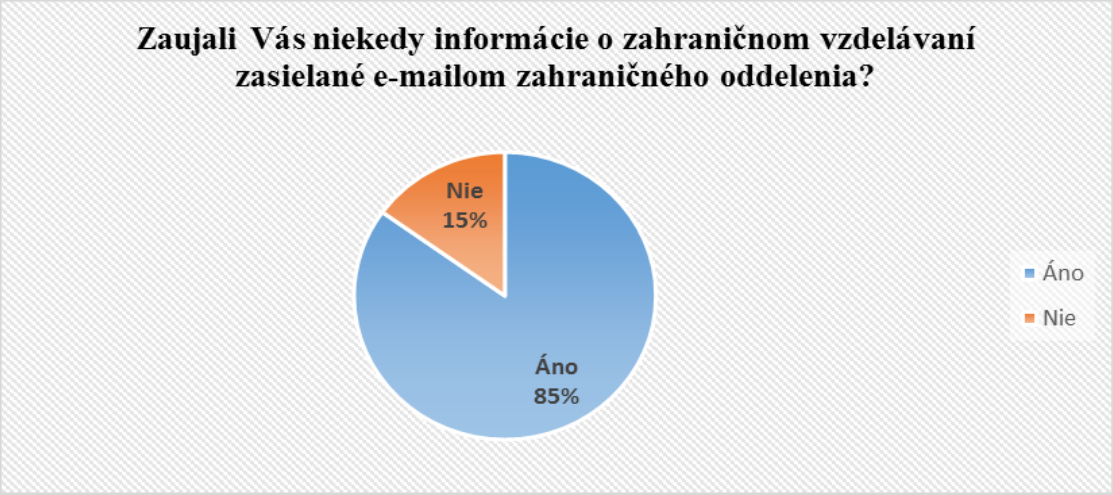
(Zdroj: vlastné spracovanie)

Ukázalo sa, že najsilnejším článkom v oblasti komunikácie FP smerom k študentom je pracovník zahraničného oddelenia, ktorého prácu pozitívne ohodnotilo bezmála 86 % študentov. O spokojnosti s prácou zahraničného referenta svedčí aj hodnotenie kvality informácií zasielaných e-mailom zahraničného oddelenia, s ktorou je spokojných približne 70 % respondentov, keďže rozosielanie týchto informatívnych e-mailov je súčasťou práce pracovníka zahraničného oddelenia.

Najhoršie hodnotená bola kvalita informácií ohľadne zahraničných mobilít poskytovaná na internetových stránkach FP, s ktorou je nespokojných viac ako 43 % respondentov, čo predstavuje takmer polovicu odpovedajúcich. O niečo menej výraznejšia, ale rovnako podnetná informácia je takmer 41 % nespokojnosť vyjadrená k včasnosti a pravidelnosti doručovania informácií.

Nasledujúcich päť otázok má dichotomický charakter, kde má respondent možnosť na výber iba z dvoch odpovedí. Podstatou je zistiť jeho jednoznačný postoj a poznatky, ktoré sú priamym výsledkom pôsobenia komunikačných a propagačných nástrojov využívaných v oblasti zahraničných mobilít.

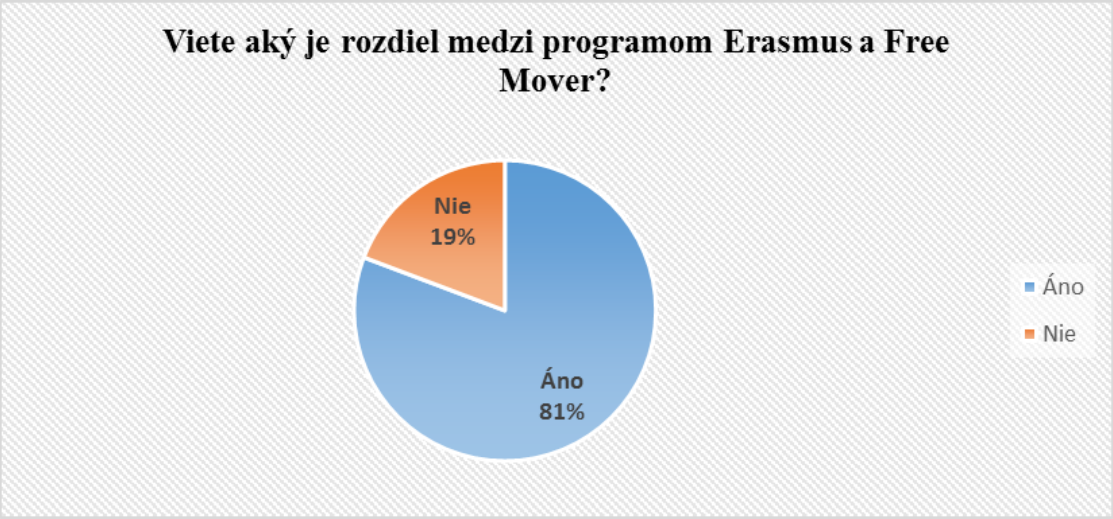
Graf 10: Hodnotenie e-mailovej komunikácie a propagácie



(Zdroj: vlastné spracovanie)

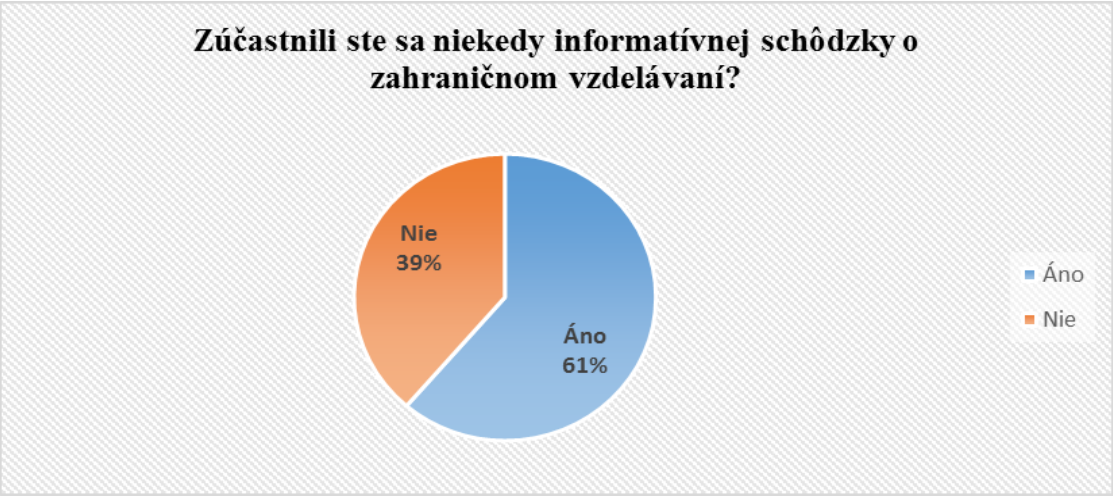
Výsledok vyhodnotenia odpovedí na túto otázku potvrdzuje vyjadrenú mieru spokojnosti s kvalitou informácií zasielaných e-mailom a prácou zahraničného oddelenia. Z dôvodu zistenia známky reálnej vedomosti študentov o možnostiach zahraničného vzdelávania bola študentom položená základná otázka z oblasti zahraničných mobilít. Otázka znela: *Viete aký je rozdiel medzi programom Erasmus a Free Mover?* 81% respondentov suverénne odpovedalo, že rozdiel medzi týmito dvoma programami pozná. Či je ich vedomosť správna alebo nie dotazník ďalej nezisťoval.

Graf 11: Grafické znázornenie povedomia študentov o rozdiele medzi programom Erasmus a Free Mover



(Zdroj: vlastné spracovanie)

V nasledujúcej otázke bol skúmaný efekt ďalšieho z možných nástrojov propagácie a poskytovania informácií o medzinárodnej spolupráci. Tento komunikačný nástroj je veľmi dôležitý vzhľadom na možnosť priamej interakcia, a to ako zo strany poskytovateľa informácií (fakulty), tak zo strany prijímateľa informácií (študent).



(Zdroj: vlastné spracovanie)

Takmer 40% respondentov sa nikdy nezúčastnilo informatívnej schôdzky na tému zahraničných mobilít. Je pozitívne, že viac ako 61% odpovedajúcich uviedlo, že sa podobnej aktivity zúčastnilo, ale škola by mala v záujme propagácie medzinárodného vzdelávania zabezpečiť účasť oveľa väčšieho počtu študentov.

Výsledku predošlej otázky zodpovedá aj názor študentov vyjadrený v nasledujúcej otázke, ktorá sa pýta priamo na postoj študentov k stavu propagácie zahraničného vzdelávania zo strany fakulty smerom k študentom. Až 67% respondentov, čo predstavuje dve tretiny odpovedajúcich, si myslí, že propagácia nie je dostatočná.

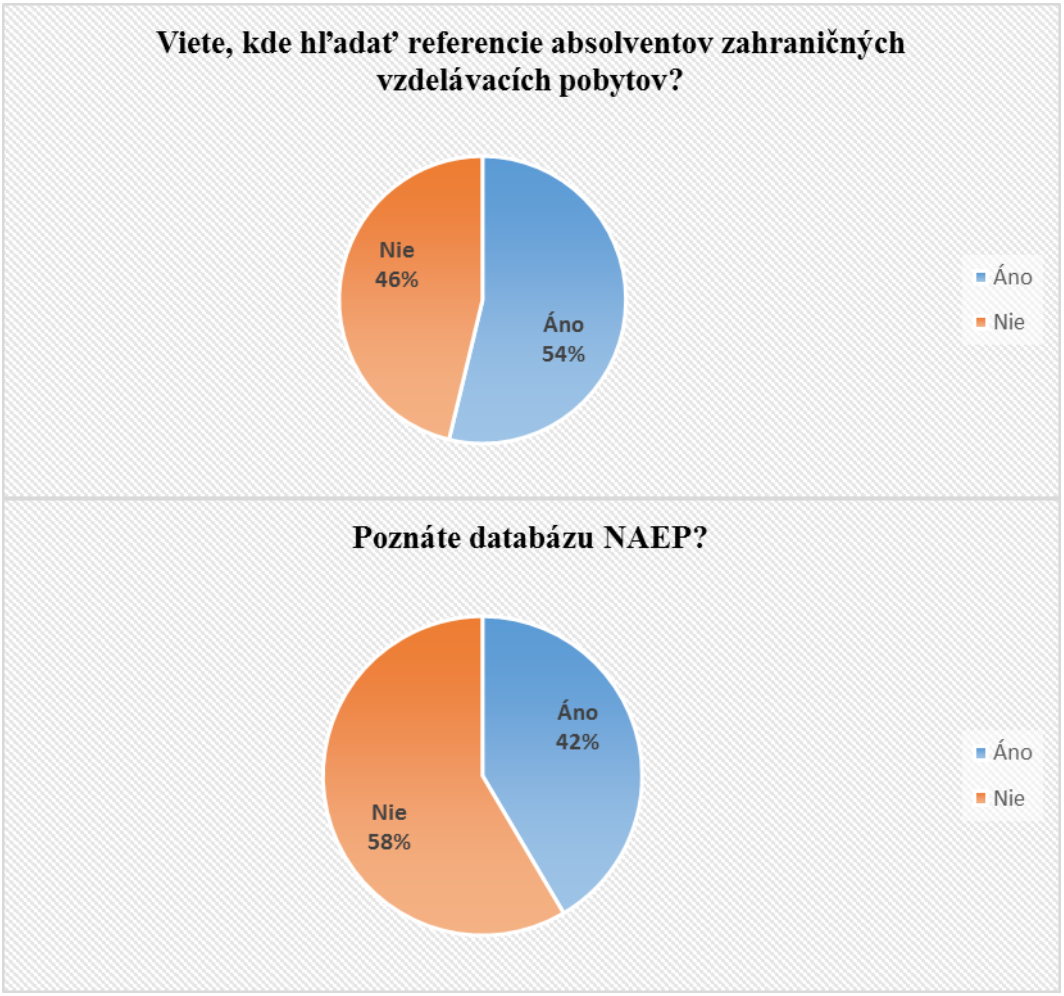
Graf 12: Spokojnosť študentov s propagáciou zahraničného vzdelávania na fakulte

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Oblasť referencií

Referencie absolventov študijných programov sú ďalším kľúčovým informačným zdrojom pre potenciálnych záujemcov o zahraničné pobyty a iné medzinárodné aktivity v oblasti zahraničného vzdelávania. Z analýzy dostupných zdrojov referencií vyplynulo, že jediným pravidelným, ale na druhej strane dôveryhodným zdrojom, sú záverečné správy o pobyte, ktoré študenti musia po návrate zo študijného pobytu vyplniť. Tieto správy spravuje národná agentúra NAEP. Doplnkovým materiálom v oblasti referencií bol, kvázi propagačný, materiál vydávaný v jednom náklade obsahujúci eseje študentov založené na ich zážitkoch a dojmoch z pobytu. V ostatných formách zahraničného vzdelávania takého pramene referencií nie sú dostupné. Respondentom boli z tejto oblasti položené dve otázky, jedna určujúca všeobecnú úroveň povedomia o možnosti vyhľadávania referencií, druhá zameraná na konkrétnu vedomosť.

Graf 13: Grafické znázornenie povedomia študentov o referenciách absolventov zahraničných pobytov



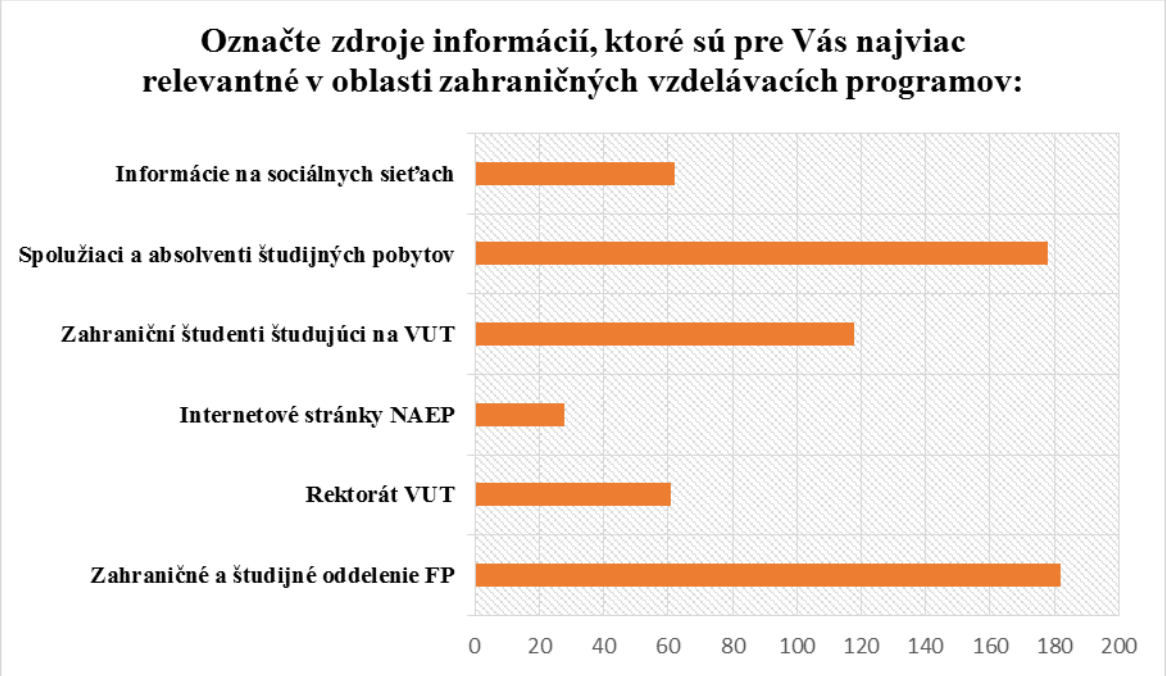
(Zdroj: vlastné spracovanie)

Takmer polovica študentov uviedla, že nevie, kde môže nájsť referencie absolventov zahraničných pobytov. Problémom pravdepodobne je, že neexistuje zdroj takýchto informácií vychádzajúci priamo z fakulty. Veľkú väčšinu respondentov, ktorí vedeli, kde hľadať informácie a poznali databázu NAEP prirodzene predstavovali študenti, ktorí sú zároveň absolventmi študijného pobytu. Z tých, ktorí sa o medzinárodnú spoluprácu zaujímali, až dve tretiny nevedeli, kde referencie nájsť a viac ako 80% uviedlo, že o existencii databázy NAEP nevie. Toto číslo je alarmujúce pre potenciál návrhov pre zlepšenie poskytovaných služieb.

Dve ďalšie otázky spájajú predošlé dve informačné oblasti – oblasť poskytovania informácií a oblasť referencií. Úlohou študentov bolo označiť pre nich najviac

relevantné zdroje informácií o zahraničnom vzdelávaní počas štúdia (mohli označiť viac zdrojov zároveň) a vyjadriť názor na integráciu systému poskytovania informácií a referencií súčasne na jednom mieste.

Graf 14: Hodnotenie relevantnosti informačných zdrojov o zahraničnej mobilite študentov

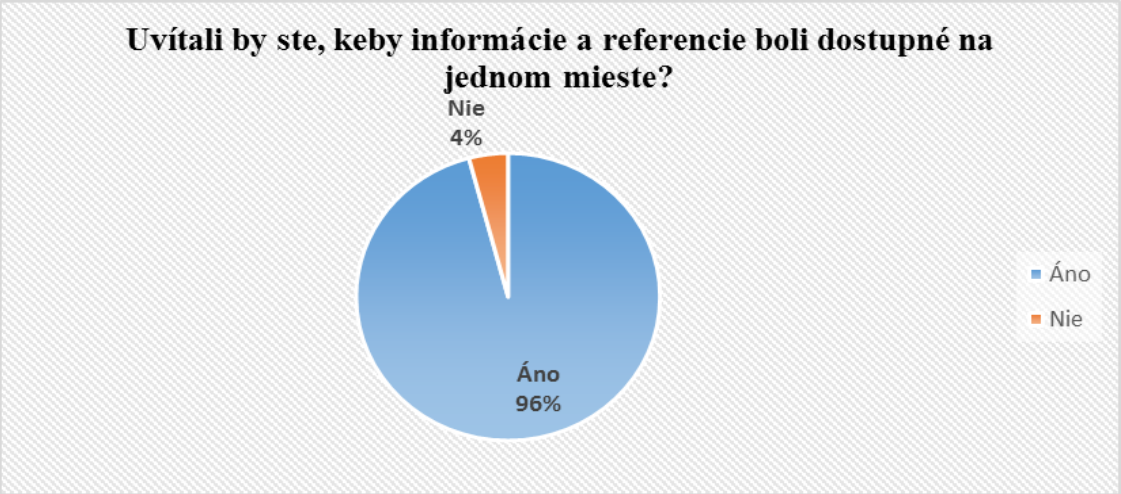


(Zdroj: vlastné spracovanie)

Najrelevantnejšími zdrojmi informácií sú pre študentov informácie poskytované zahraničným a študijným oddelením fakulty. Takmer úplne rovnaký počet respondentov označil za relevantný zdroj informácií zdroj spolužiakov a študentov, ktorí študijný program v zahraničí už absolvovali. V percentuálnom vyjadrení boli oba zdroje označené približne 85%-mi respondentov. Zaujímavé číslo pre potenciál zlepšovania služieb je ohodnotenie zahraničných a študentov študujúcich na VUT.

V poslednej doplnkovej otázke, zakončujúcej skupinu otázok oblastí informácií a referencií vyjadrilo súhlas s potrebou jednotného miesta poskytujúceho informácie o zahraničných mobilitách a referencie zároveň až 96% opýtaných respondentov. Rovnako ako predošlé otázky, výsledok ilustruje koláčový graf.

Graf 15: Grafické znázornenie postoja študentov k jednotnému zdroju informácií a referencií



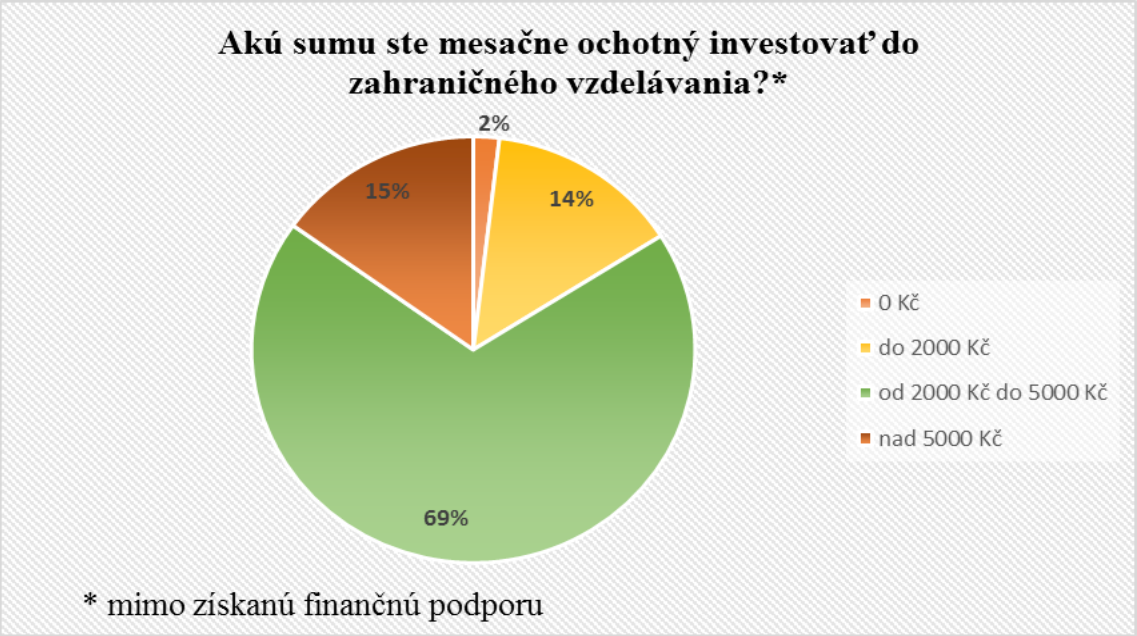
(Zdroj: vlastné spracovanie)

Finančná oblasť

Jedným zo znakov spokojnosti študenta pri absolvovaní zahraničných mobilitných programov je čo najmenšia finančná účasť na jeho realizácii. Z tohto dôvodu boli študentom položené dve otázky z tejto oblasti. Obe skúmali mieru ochoty finančne sa podieľať na realizácii zahraničného vzdelávacieho pobytu.

Prvá otázka smerovala k označeniu intervalu peňažnej čiastky, ktorú je študent mesačne ochotný investovať do zahraničného vzdelávania.

Graf 16: Grafické znázornenie postoja študentov k finančnej otázke zahraničnej mobility

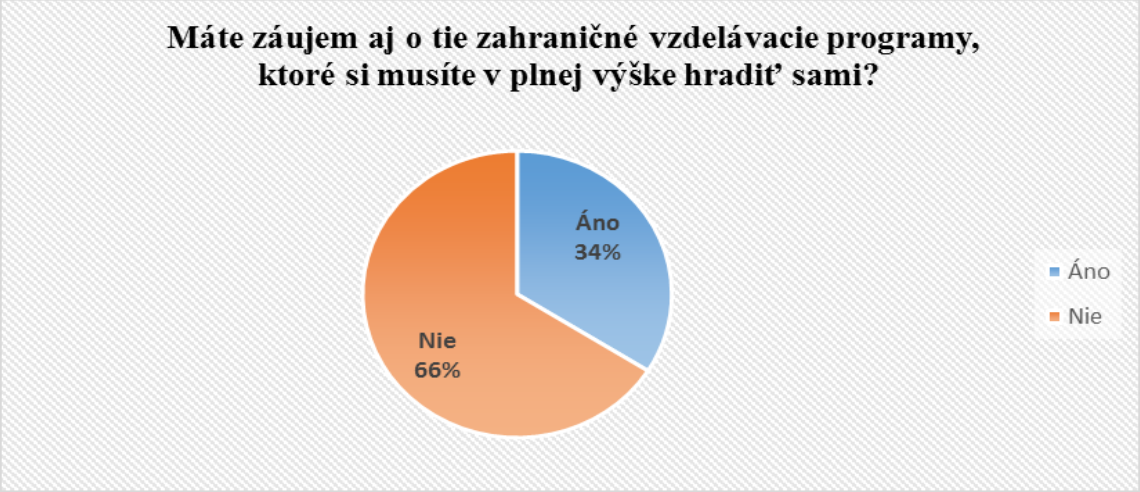


(Zdroj: vlastné spracovanie)

Jednoznačne najprijateľnejším intervalom bol pre respondentov interval finančnej spoluúčasti v rozmedzí 2 000 Kč až 5000 Kč. Iba 2 % študentov označili nezáujem vynaložiť vlastné finančné zdroje na realizáciu študijného pobytu v zahraničí. V otázke finančnej oblasti sa pravdepodobne najviac zhodujú predstavy študentov s reálnym stavom.

V oblasti zahraničných mobilít samozrejme existujú možnosti pre študentov, ktoré nie sú dotované žiadnou organizáciou, ale ich propagácia je pre fakultu tiež dôležitá, pretože ponúka rovnaký rozmer – medzinárodnú spoluprácu študentov. Vyhodnotenie odpovedí na nasledujúcu otázku korešponduje s už uvedeným postojom študentov k finančnej otázke. Dokonca až tretina odpovedajúcich študentov uviedla, že má záujem i o tie študijne programy v zahraničí, ktoré si musí hradiť v plnej výške z vlastných zdrojov.

Graf 17: Záujem študentov o zahraničné študijné aktivity plne hradené študentom



(Zdroj: vlastné spracovanie)

Oblasť úrovne ponúkaných zahraničných aktivít a krajín pobytu

U študentov, ktorí sa o možnosti zahraničných mobilít zaujímali, ale nikdy ich nevyužili, bola práve úroveň týchto aktivít a možných krajín pobytu hodnotená ako najdôležitejší faktor ich spokojnosti. Táto oblasť sa skladá z dvoch čiastkových faktorov, ktoré študent hodnotia – ponuka a úroveň programov a ponuka a úroveň krajín, do ktorých má študent možnosť vycestovať. Tieto dva faktory sú predmetom bližšieho určenia spokojnosti študentov s úrovňou ponúkaných aktivít.

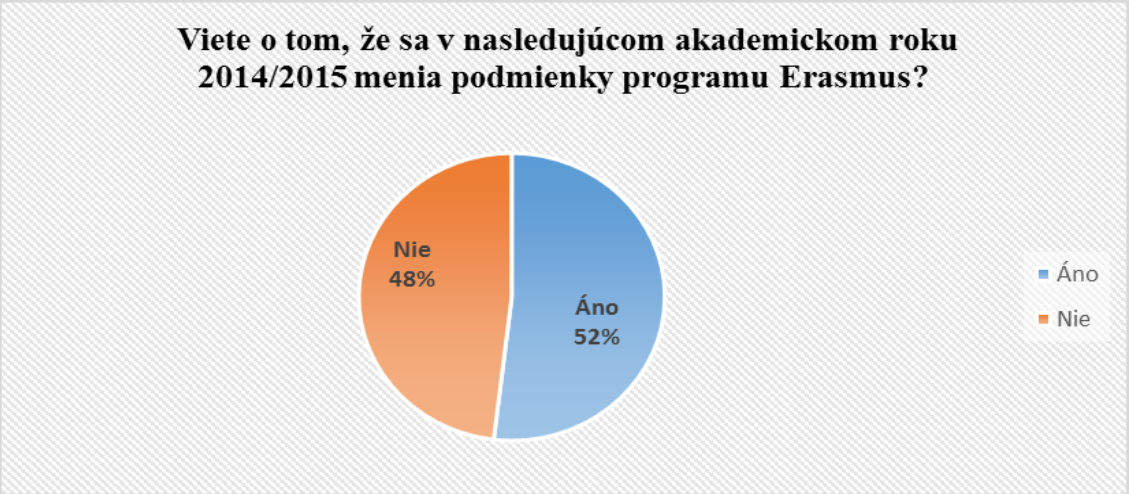
Graf 18: Spokojnosť študentov s úrovňou ponúkaných programov a krajín zahraničných pobytov

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Študenti prejavili výraznú spokojnosť jednak s ponukou krajín možného študijného pobytu, na druhej strane s celkovou ponukou zahraničných študijných aktivít. Čo je veľmi pozitívnym aspektom s prihliadnutím na hodnotenie miery jeho podielu v celkovej spokojnosti študenta v oblasti zahraničných mobilít.

Analytické poznatky uvádzajú, že akademický rok 2014/2015 je prelomovým pre najvyužívanejší zahraničný študijný program Erasmus. Nový program prináša viaceré zmeny v oblastiach administratívy, finančnej podpory či celkových možností vycestovať do zahraničia. Z toho dôvodu je pre management fakulty a hlavne zahraničné oddelenie dôležité, či študenti o tejto zmene vedia. Povedomie bolo zisťované jednoduchou dichotomickou otázkou:

Graf 19: Grafické znázornenie povedomia študentov o zmene podmienok programu Erasmus



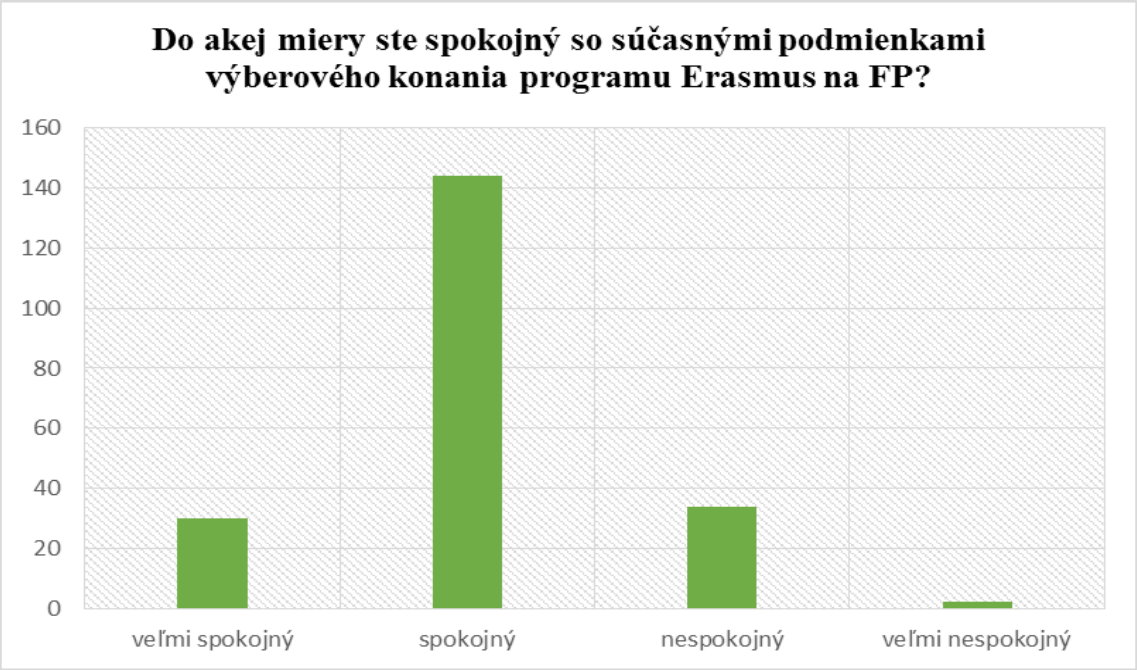
(Zdroj: vlastné spracovanie)

Vyhodnotenie tejto otázky neprináša dosť pozitívnu informáciu. Takmer polovica odpovedajúcich študentov uviedla, že o zmene podmienok programu Erasmus nevie. Propagácia nových podmienok a možností pre študentov plynúcich z nového programu sa javí ako veľmi dôležitý, až nevyhnutný prvok plánu pre najbližšiu dobu v rámci zlepšovania poskytovaných služieb zahraničného oddelenia v oblasti zahraničných mobilít.

Oblasť dostupnosti zahraničných mobilít

S programovou ponukou zahraničných mobilít úzko súvisí aj ich dostupnosť študentom. Tá sa odvíja od dohodnutého počtu miest pre študentov na zahraničných vysokých školách na základe bilaterálnych zmlúv FP VUT v Brně so zahraničnými univerzitami. Pre nerovnomerný záujem o jednotlivé programy a s ním nutnú potrebu alokácie dostupných študijných miest má fakulta stanovené podmienky výberových konaní, ktoré sú uvedené v analytickej časti. Nasledujúca otázka sa priamo pýta na spokojnosť študentov so stanovenými podmienkami pre najvyužívanejší program Erasmus.

Graf 20: Spokojnosť so súčasnými podmienkami výberového konania programu Erasmus



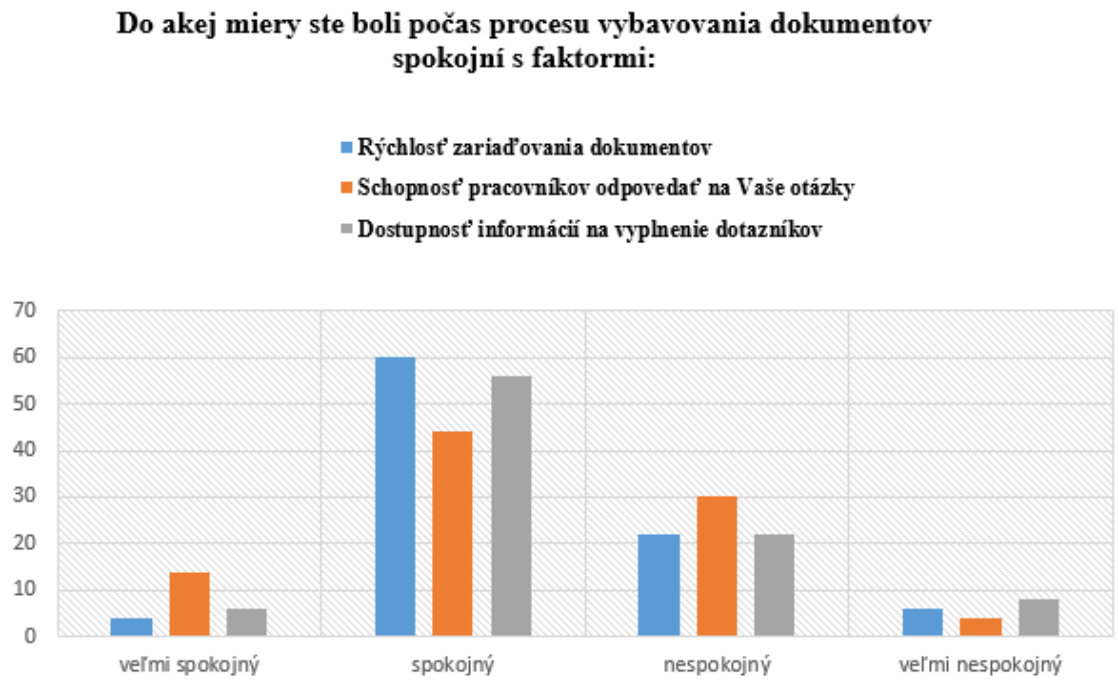
(Zdroj: vlastné spracovanie)

Viac ako 82 % študentov vyjadrilo spokojnosť so súčasnými podmienkami výberu študentov, ktorí dostanú možnosť vycestovať do zahraničia na študijný pobyt. V poslednej vyhodnocovanej časti dotazníka, ktorú predstavujú vlastné pripomienky a návrhy respondentov k tematike dotazníku, sa však viacero študentov kriticky vyjadrovalo k téme stanovených podmienok. Konkrétne pripomienky budú uvedené v časti venovanej spomínaným návrhom a pripomienkam respondentov.

Oblasť procesu zariaďovania zahraničného vzdelávacieho pobytu

Túto oblasť hodnotili iba študenti, ktorí už počas svojho štúdia na FP absolvovali nejakú zahraničnú vzdelávaciu aktivitu, najmä zahraničný vzdelávací pobyt. Z analytických poznatkov vyplýva, že proces vybavovania dokumentov bol vyhodnotený ako slabá stránka procesov spojených so zahraničnou mobilitou študentov na FP. Z toho dôvodu sú mu v dotazníku venované dve dichotomické otázky a otázka, v ktorej študenti uvádzajú mieru ich spokojnosti s troma faktormi zahraničného oddelenia FP v rámci procesu vybavovania dokumentov spojených so zahraničným pobytom.

Graf 21: Spokojnosť študentov s procesom vybavovania dokumentov pre zahraničný pobyt

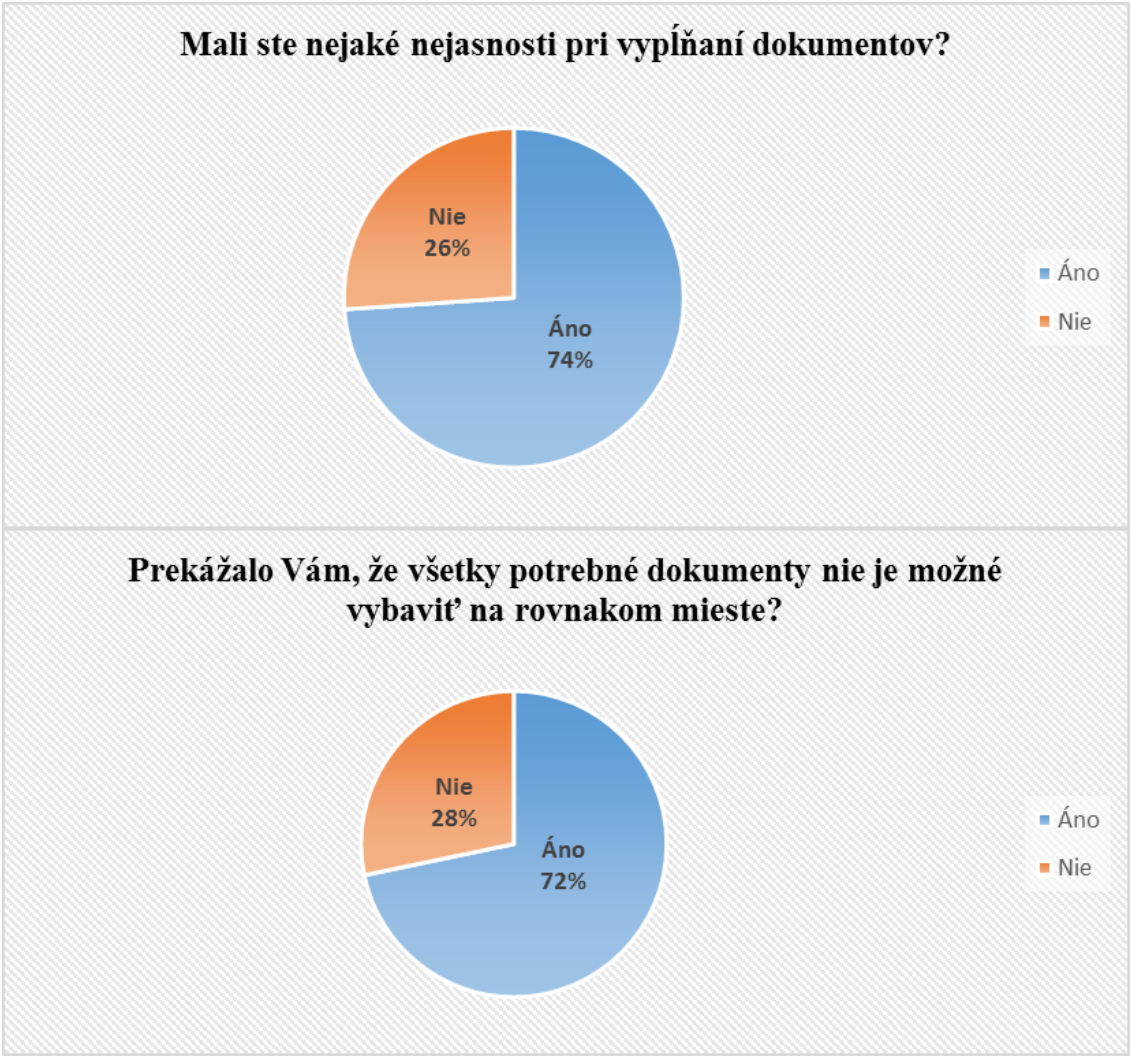


(Zdroj: vlastné spracovanie)

Z uvedeného grafu je zrejmé, že s touto oblasťou je vyššie percento opýtaných respondentov vyjadrilo spokojnosť so všetkými troma hodnotenými faktormi tejto oblasti. Najmenej jednoznačná bola odpoveď respondentov vyjadrujúca spokojnosť so schopnosťou pracovníkov odpovedať na otázky študentov ohľadom zahraničnej mobility. Najpravdepodobnejším dôvodom je nedostatok personálu pôsobiaci na zahraničnom oddelení. Jedna osoba má na starosti prácu so všetkými študentmi fakulty a pri neustále sa meniacich podmienkach jednak zo strany fakulty, no najmä zo strany množstva zahraničných univerzít je pre jedného pracovníka takmer nemožné zaznamenať všetky zmeny a sprostredkovávať ich študentom.

Dve ďalšie otázky boli venované konkrétnym aspektom súvisiacim s procesom vybavovania administratívnych záležitostí.

Graf 22: Hodnotenie procesu vybavovania dokumentov pre zahraničný pobyt



(Zdroj: vlastné spracovanie)

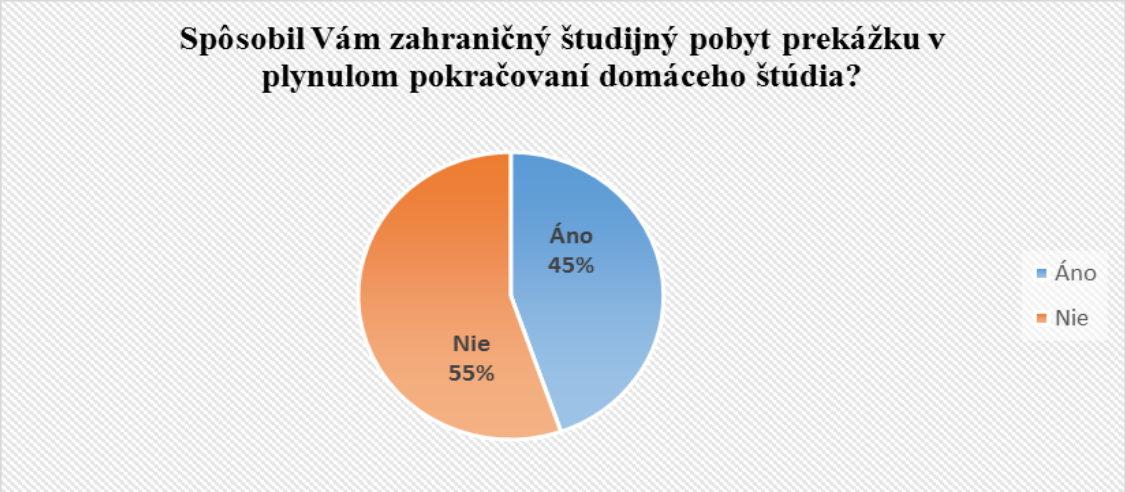
Obe otázky predstavujú potenciál pre zlepšovanie služieb zo strany fakulty, keďže v oboch prípadoch bola vyjadrená takmer 75% nespokojnosť s daným aspektom.

Oblasť súladu domáceho a zahraničného štúdia

Rovnako aj túto oblasť konkrétnejšie hodnotili iba študenti, ktorí už počas štúdia absolvovali zahraničný vzdelávací pobyt. Častým dôvodom nespokojnosti študentov uvádzaných v dotazníku v rámci záverečných pripomienok k danej problematike bol nesúlad domáceho a zahraničného štúdia a nejasný proces uznávania zahraničného štúdia po návrate.

Pri uzatváraní bilaterálnych zmlúv medzi vysokými školami, resp. fakultami musí existovať určitá zhoda v obsahovej stránke štúdia a skladbe predmetov, na základe ktorej sa spolupráca môže uskutočniť. V mnohých prípadoch je však nemožné zaručiť kompletnú zhodu predmetovej skladby domáceho a zahraničného programu. To je dôvodom častých nepríjemností, ktoré v niektorých prípadoch končia nutnosťou predĺženia štandardnej dĺžky štúdia. Práve tejto téme je venovaná otázka, ktorá sa absolventov pobytu priamo pýta na spôsobené prekážky v domácom štúdiu z dôvodu zahraničného pobytu.

Graf 23: Hodnotenie oblasti súladu zahraničného a domáceho štúdia



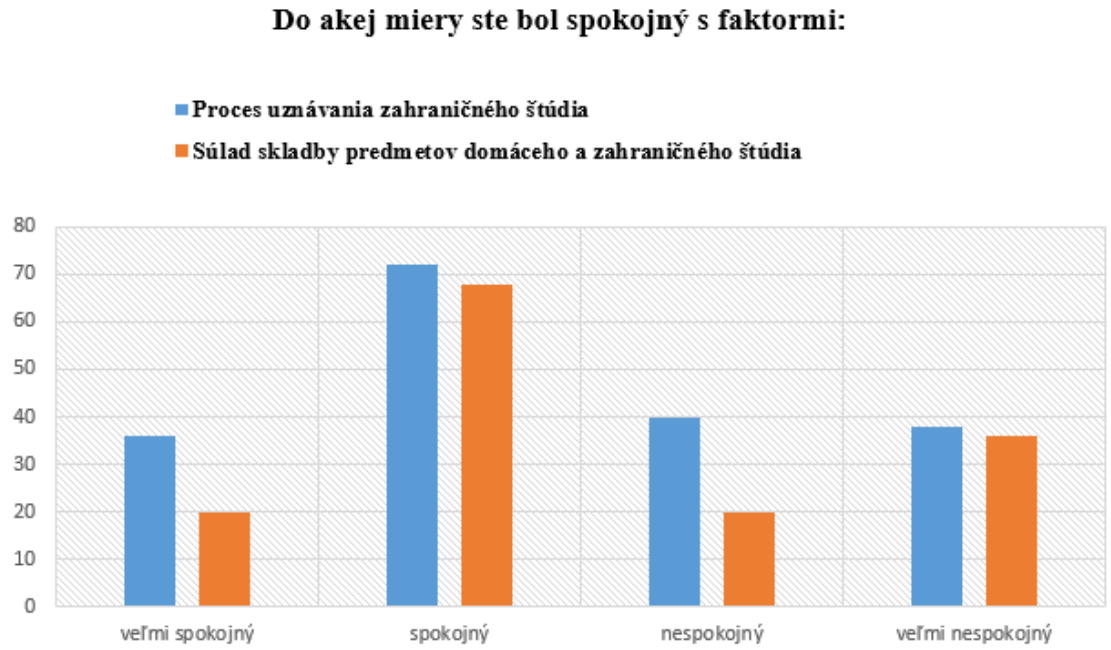
(Zdroj: vlastné spracovanie)

Takmer polovica študentov uvádza, že po návrate zo zahraničného študijného pobytu nemohli plynule pokračovať v domácom štúdiu. Prekážky v štandardnom pokračovaní mohli byť spôsobené nutnosťou prenášania si neuznaných, resp. nesplnených predmetov do ďalšieho štúdia, čo spôsobilo zvýšenie náročnosti štúdia a na základe toho to študent nezvládol a dĺžku štúdia si musel nútene predĺžiť, alebo študent sám po návrate usúdil, že je lepšie absolvovať celé zameškané štúdium na fakulte v plnom rozsahu.

Posledná otázka hodnotiace spokojnosť študentov bola venovaná taktiež téme súladu domáceho a zahraničného štúdia. Je nutné podotknúť, že uznanie zahraničného štúdia je mimo povinných podmienok (ako napr. počet povinných splnených kreditov a

pod.) plne v kompetencii prodekana pre študijné záležitosti. V roku 2013 došlo k personálnej zmene na tejto pozícii, čo v malej miere znižuje vypovedajúcu hodnotu miery spokojnosti študentov s procesom uznávania zahraničného štúdia.

Graf 24: Spokojnosť s faktormi v oblasti súladu zahraničného a domáceho štúdia



(Zdroj: vlastné spracovanie)

Výsledné hodnotenie tejto oblasti naznačuje, že práve v tejto oblasti sa vyskytuje najviac nespokojných študentov. Proces uznávania zahraničného štúdia je však oblasťou, v ktorej proti sebe stoja dve základné priority FP. Na jednej strane kvalita štúdia, na druhej je to miera internacionalizácie fakulty. Každopádne jednou z úloh tejto práce je označiť príčiny nespokojnosti študentov v oblasti zahraničných mobilít a proces uznávania zahraničného vzdelávania domácou fakultou je kľúčovým prvkom, v ktorom existuje potenciál pre zlepšovanie.

3.5.4.6 Analýza identifikačných otázok

Súčasťou každej z troch foriem dotazníka boli identifikačné otázky, na základe ktorých je možné pri analýze konkrétnych otázok hľadať súvislosti práve s identifikačnými údajmi, ktoré respondenti uviedli. Identifikácia spočívala v 4 faktoroch: pohlavie, vek,

vzťah študenta k FP a odbor štúdia. Rozdelenie respondentov na základe týchto faktorov je uvedené v nasledujúcich tabuľkách:

Tabuľka 23: Analýza pohlavia respondentov

POHLAVIE

Žena	179	46,49%
Muž	206	53,51%

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Tabuľka 24: Analýza veku respondentov

VEK

18 – 20	56	14,55 %
21 – 23	217	56,36 %
24 – 26	98	25,45 %
27 - 30	12	3,12 %
Viac ako 30	2	0,52 %

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Tabuľka 25: Analýza vzťahu študentov k FP

VZŤAH ŠTUDENTA K FP

1. ročník bakalárskeho štúdia	60	15,58 %
2. ročník bakalárskeho štúdia	91	23,64 %
3. ročník bakalárskeho štúdia	97	25,19 %
1. ročník magisterského štúdia	56	14.55 %
2. ročník magisterského štúdia	67	17,40 %
Doktorandské štúdium	14	3,64 %

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Tabuľka 26: Analýza odboru štúdia respondentov

OBOR ŠTÚDIA

Daňové poradenství	2	0,52 %
Ekonomika a procesní management	75	19,48 %
Ekonomika podniku	26	6,75 %
Management v tělesné kultuře	4	1,03 %
Účetnictví a daně	73	18,96 %
Matematické metody v ekonomice	3	0,78 %
Manažerská informatika	34	8,83 %
European Business and Finance	2	0,52 %
Řízení ekonomiky podniku	66	17,14 %
Podnikové finance a obchod	38	9,87 %
Účetnictví a finanční řízení podniku	16	4,16 %
Informační management	46	11,95 %

(Zdroj: vlastné spracovanie)

3.5.4.7 Vyhodnotenie výskumných otázok

Na začiatku marketingového výskumu boli stanovené tri výskumné otázky, na ktoré mal marketingový výskum priniesť odpovede. Výskumné otázky zneli:

***Výskumná otázka č. 1*: Ktorý faktor je pre študentov FP najviac dôležitý pre ich celkovú spokojnosť v oblasti ich zahraničnej mobility?**

Prvá výskumná otázka bola zameraná na zistenie váhy, resp. dôležitosti faktorov a ich vplyvu na celkovú spokojnosť študenta v oblasti zahraničnej mobility. Dotazníkový prieskum priniesol tieto výsledky:

U skupiny študentov, ktorí sa o zahraničnú mobilitu zaujímajú, ale zatiaľ ju neabsolvovali bolo zistené nasledujúce poradie:

1. Úroveň ponuky zahraničných aktivít a krajín

2. Dostatok informácií
3. Dostupnosť informácií
4. Finančná nenáročnosť
5. Šanca uspieť vo výberovom konaní
6. Dostupnosť referencií

Najvýznamnejším faktorom spokojnosti študentov, ktorých doposiaľ ponuka zahraničných aktivít neoslovila, alebo iné dôvody im nedovolili vycestovať, je **úroveň ponuky zahraničných aktivít a zemí**. Za najdôležitejší faktor ju označilo 36% zo všetkých študentov tejto skupiny. Ďalšie dve miesta sú obsadené faktormi z oblasti poskytovaných informácií.

U skupiny študentov, ktorí študijný pobyt už absolvovali bolo zistené nasledujúce poradie znakov spokojnosti:

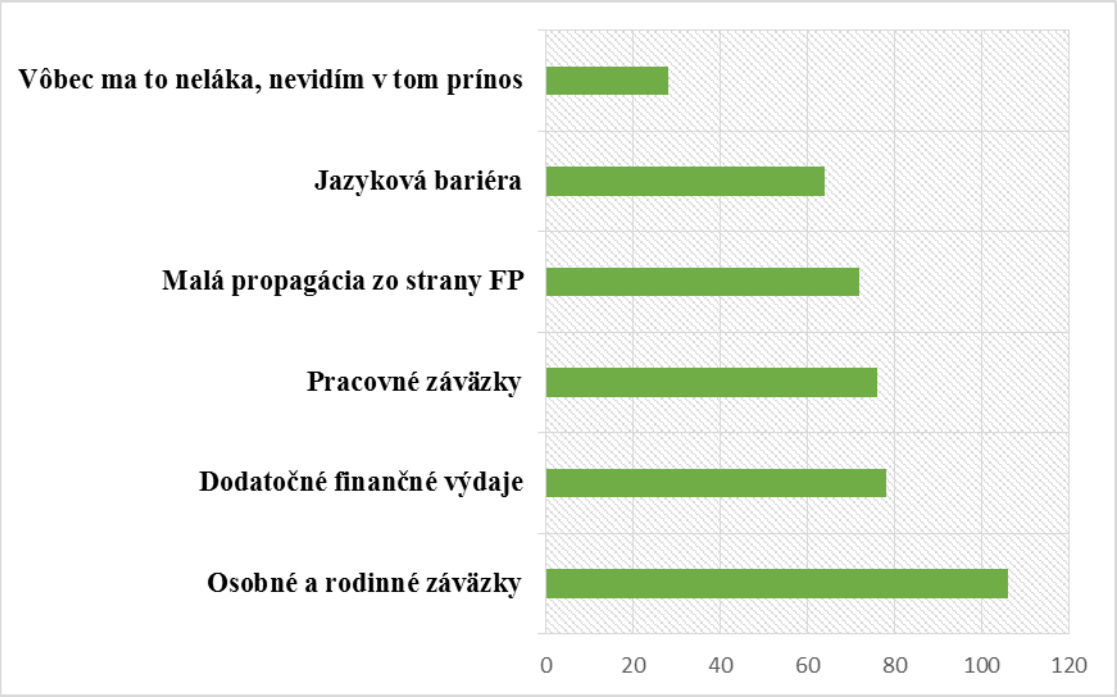
1. Dostatok informácií
2. Dostupnosť informácií
3. Úroveň ponuky zahraničných aktivít a krajín
4. Šanca uspieť vo výberovom konaní
5. Finančná nenáročnosť
6. Jednoduchosť procesu zariaďovania pobytu
7. Súlad domáceho a zahraničného štúdia
8. Dostupnosť referencií.

Študenti, ktorí už proces zahraničnej mobility absolvovali, na prvé a druhé miesto dôležitosti spokojnosti jednoznačne určili faktory spojené s poskytovanými **informáciami.**

***Výskumná otázka č. 2*: Aký je najčastejší dôvod nezáujmu študentov FP o možnosti zahraničnej mobility?**

Uvedený graf znázorňuje výsledok odpovedí respondentov, v ktorých označovali dôvod ich nezáujmu o zahraničnú mobilitu v rámci štúdia. Jednoznačne najčastejšie označovaným dôvodom nezáujmu sú **osobné a rodinné záväzky študentov**.

Graf 25: Dôvody nezáujmu študentov o zahraničnú mobilitu



(Zdroj: vlastné spracovanie)

***Výskumná otázka č. 3*: S ktorým faktorom v oblasti zahraničnej mobility sú študenti najmenej spokojní?**

Dotazníkový prieskum ukázal, že spomedzi všetkých znakov spokojnosti študenta v oblasti zahraničných mobilít je najviac negatívne hodnotený *súlad domáceho a zahraničného štúdia* a len o stotinu lepšie priemerné hodnotenie má faktor *jednoduchosť procesu zariaďovania pobytu*.

3.5.4.8 Analýza pripomienok a návrhov respondentov

Pripomienky a návrhy respondentov boli priestorom, kde sa mohli študenti nezáväzne a anonymne vyjadriť k téme zahraničnej mobility študentov v rámci FP. Práve tieto názory tvoria kvalitatívnu zložku výskumu. Študenti sa vyjadrovali k rôznym témam, ale každý z návrhov a pripomienok spadal pod určitý znak spokojnosti, čím spätne respondenti určili, že základné znaky spokojnosti boli určené správne. Z troch najviac pripomienkovaných oblastí citujem vybrané komentáre študentov:

Oblasť úrovne ponúkaných zahraničných aktivít a krajín pobytu

- *Oslovte více renomovaných škol ze světa. Školy jsou samy rády, když jim někdo nabídne spolupráci. Aby nejlepší nabízená škola byla ve Švédsku nebo Finsku, to je zatraceně málo... Nebuďme omezeni Evropou!*

- *Když jsem studoval Manažerskou informatiku a vybíral univerzitu pro absolvování studijního pobytu, zklamalo mě, že FP nenabízí žádné univerzity ke studiu informatiky. Je škoda, že má uzavřeny jen smlouvy s ekonomickými školami. Studenti Informačního managementu a Manažerské informatiky by to jistě uvítali.*

- *Oceňuji široký výběr možností studia a stáží v zahraničí, které FP nabízí, stejně jako možnost účastnit se kratších zahraničních "pobytů" v rámci studentských soutěží a konferencí.*

- *Podnikatelská fakulta by měla i navázat kontakt s konkrétními firmami v cizích zemích. Vyřizování pracovní stáže je velmi složité a student má nulovou podporu ze strany fakulty.*

Študenti taktiež uvádzali konkrétne krajiny a univerzity, v ktorých by mali záujem svoj študijný pobyt uskutočniť. K najviac požadovaným z dôvodu súčasnej nedostatočnej ponuky patrili: Veľká Británia, USA, Južná Amerika, Rusko, Island (hlavne univerzita v Reykjaviku), Švajčiarsko, Slovinsko. Viacnásobne sa v pripomienkach objavila požiadavka na štúdium v anglickom jazyku na vysokých školách nemecky hovoriacich krajín.

Oblasť informácií a referencií

- *Ocenil bych, kdyby se daly všechny informace ohledně programů Erasmus+ a Freemover snadněji najít na webových stránkách školy. Tyto informace by mohly být podány ve formě uceleného step-by-step návodu s jasně vyznačenými termíny odevzdání jednotlivých dokumentů.*

- *Myslím si, že by měl být kladen větší důraz na to, aby si studenti uvědomili, jak důležité výjezdy do zahraničí jsou. Mnozí z nich o této možnosti ani neuvažují a poté jsou překvapeni, když se dostanou do "opravdového" světa.*

- *Myslím, že vyjíždějící studenti by ocenili krátkou přednášku o tom, co je v zahraničí čeká - většinou si nedovedeme představit problémy, se kterými se v zahraničí můžeme setkat, např. kulturní šok.*

Študenti na adresu FP veľmi často komentovali neprehľadnosť internetovej stránky a roztrieštenosť informácií či nedostatočnú komunikáciu. Veľmi početne sa opakovala požiadavka jedného uceleného informačného portálu obsahujúceho všetky potrebné informácie, termíny a referencie absolventov pobytu. Najviac požadovanou formou komunikácie bol kontakt so študentmi, ktorí už študijný pobyt alebo pracovnú stáž absolvovali. Ďalším slovne požadovaným zdrojom informácií boli aktuálne študujúci zahraniční študenti na našej fakulte.

- *Líbilo by se mi, kdyby i na fakultě byla nějaká databáze, ve které jsou uvedeni studenti, kteří již absolvovali pracovní stáž s informacemi v jaké zemi a v jaké firmě, protože v databázi NAEP je poměrně komplikované to najít.*

Oblasť podmienok výberu študentov do programov zahraničnej mobility

Aj napriek tomu, že významná väčšina študentov v dotazníku prejavila spokojnosť s podmienkami výberu študentov do programov zahraničnej mobility, práve k tejto oblasti sa v časti pripomienok a návrhov kriticky vyjadrilo najviac študentov. Citujem niektoré z pripomienok:

- *Výběrové řízení by se nemělo orientovat dle průměru známek, ale spíš dle motivace ke studiu v zahraničí a ochotě pro to něco udělat. Zaveďte nějaké testy všeobecného přehledu a pohovory v angličtině.*

- *Přijde mi jako nesmysl podmínka pro přijetí do přijímacího řízení dosažený průměr, když velká řada studentů s horším průměrem má daleko více znalostí a referencí v CV vhodných k zahraničnímu pobytu, než studenti s dobrými známkami, ale zde jejich zkušenosti končí. Navrhuji se více zaměřit na*

dovednosti studentů např. vstupním jazykovým testem, než se orientovat pouze na jejich průměr, který v mnoha případech nevypovídá o kvalitách studenta.

- *Co bych zlepšila, tak výběrové řízení pro uchazeče na zahraniční pobyt. Brala bych průměr za celé studium na FP, jelikož za jeden semestr i lajdák může zapracovat na svém průměru a tím pádem se nejedná o výběr nejlepších studentů.*

- *Výběrové řízení založeno na studijním prospěchu - dle mého názoru je to neobjektivní, spravedlivější by bylo vytvořit například test anglického jazyka, který by všichni uchazeči museli absolvovat, a dle dosažených výsledků by byly studentům přiřazeny preferované univerzity.*

K ďalším komentovaným témam patrila oblasť uznávania zahraničného štúdia, ktorú na jednej strane hodnotili študenti ako demotivujúci prvok v snahe absolvovať študijný pobyt v zahraničí, na druhej strane ju hodnotili absolventi, ktorí mali s uznávaním štúdia problém. Prílišná byrokracia bola objektom pripomienok najmä absolventov študijných pobytov či pracovných stáží. Študenti komentovali neprehľadnosť a prílišnú komplikovanosť celého procesu.

V závere hodnotenia by som chcela uviesť **pozitívnu spätnú väzbu od študentov**, ktorí vyjadrili uznanie a ocenenie zahraničnému oddeleniu či už v oblasti poskytovania služieb alebo záujmu o ich názor na problematiku zahraničnej mobility.

- *Děkuji za každou možnost se setkat nebo vyjet do jiných zemí a kultur. Lituji toho, že jsem se ještě nezúčastnil žádného projektu Erasmus. Ale zapojil jsem se do aktivit ESN a mohl tak pomoci ostatním „Erasmákům" jako buddy.*

- *Děkuji za Vaši práci a za příležitosti, které nám poskytujete. Vážím si toho. Chtěl bych taky ocenit přístup paní proděkanky, vždy mi poradila a vyšla vstříc.*

- *Líbí se mi, že se FP konečně (po 5 letech mého studia) začala zajímat i o zpětnou vazbu se studenty, jen tak dál!*

- *Rád bych Vám poděkoval za Vaši snahu zkvalitnit služby. Je to velmi chvályhodné, přeji Vám hodně štěstí.*

Študenti oceňujú možnosti, ktoré im fakulta v oblasti ich medzinárodnej spolupráce ponúka. Rovnako tak je pozitívne hodnotený prístup a snaha pracovníkov zahraničného oddelenia. Z viacerých komentárov je zrejmé, že študenti oceňujú, že fakulta stojí o ich názor a má záujem zlepšovať celkovú mieru spokojnosti v oblasti zahraničnej mobility.

4 VLASTNÉ NÁVRHY RIEŠENIA

Marketingový výskum ukázal, že významné percento študentov je spokojných s poskytovanými službami FP v oblasti zahraničnej mobility študentov. K dosiahnutiu maximálnej spokojnosti však existujú ešte veľké rezervy. Táto kapitola obsahuje návrhy možných riešení, ktoré by mohli napomôcť zvýšeniu miery celkového uspokojenia študentov a taktiež zabezpečiť oslovenie väčšieho počtu študentov fakulty.

Návrhy sú rozdelené do oblastí podľa jednotlivých znakov, ktoré majú vplyv na celkovú spokojnosť študenta v oblasti zahraničnej mobility. Všetky návrhy vyplývajú z výsledkov uvedených analýz. Konkrétne sa jedná o závery z týchto analýz a nástrojov výskumu:

- *analýza zákazníkov* – študenti fakulty,
- *analýza vnútorných procesov fakulty* – najmä informačné a propagačné činnosti a nástroje,
- *analýza ponúkaných produktov* – Erasmus+, Free Mover a pod.,
- *analýza dostupnosti produktov* – podmienky výberového konania, proces zariaďovania zahraničného pobytu, podmienky uznávania zahraničného štúdia,
- *dotazníkový prieskum* medzi študentami fakulty.

Zhrnutím podstatnej časti návrhov je jedno kompletné riešenie uvedené na konci tejto kapitoly.

4.1 Návrhy na zvýšenie záujmu študentov o zahraničnú mobilitu

Takmer polovica všetkých opýtaných študentov uviedla, že o zahraničné aktivity v rámci svojho štúdia nikdy neprejavila záujem. Pred samotným navrhovaním možných riešení tohto problému je nevyhnutné rozdeliť dôvody neprejavenej aktivity na dve skupiny, a to:

- dôvody, ktoré fakulta svojím konaním **môže ovplyvniť**, resp. má podiel „viny“ na tom, že sa táto príčina u študentov objavuje v takej miere,

- a dôvody, ktoré **nemôže ovplyvniť**, resp. nemá vplyv na faktory, ktoré ich spôsobujú.

Za fakultou neovplyvniteľné príčiny nezáujmu študentov o zahraničné pobyty považujem **osobné a rodinné záväzky** študentov. Práve tento dôvod sa v odpovediach študentov vyskytoval najčastejšie. Fakulta nemôže, lepšie povedané, v žiadnom prípade by nemala zasahovať do osobných a rodinných záležitostí študenta. Na druhej strane mu môže ponúknuť alternatívu, ktorá bude prijateľná i pre osobu v jeho situácii. Najpravdepodobnejšou príčinou uvádzania tohto dôvodu je časová náročnosť pobytu. Väčšina študijných pobytov sa viaže k dĺžke jedného semestra. Riešením pre takýchto študentov by mohlo byť rozšírenie ponuky **pobytov s kratšou dobou trvania**. Kratší čas strávený v zahraničí by mohol spôsobiť to, že by sa do medzinárodnej spolupráce zapájalo viac študentov. Konkrétnym príkladom tohto typu zahraničnej mobility je program **IP Erasmus** (Intensive Programme Erasmus). Ďalším príkladom takýchto pobytov je účasť v medzinárodných projektoch, ktorých príprava prebieha v domácom prostredí a samotná prezentácia výsledkov projektu je v zahraničí. Fakulta niektoré z podobných programov už v súčasnosti ponúka, ale podľa výsledkov výskumu je nutná ich rozsiahlejšia propagácia. Analýza informačných zdrojov na fakulte ukázala, že takmer absolútna pozornosť je venovaná programom Erasmus a Free Mover, a teda programy s kratšou dobou trvania sú študentom komunikované minimálne, resp. nárazovo. Miera informovanosti študentov o týchto možnostiach by mala byť predmetom ďalšieho skúmania v oblasti zahraničnej mobility študentov.

Relatívne neovplyvniteľným dôvodom nezáujmu študentov sú ich **pracovné záväzky.** Ako sa ukázalo v analýze odborového prostredia, počet pracujúcich študentov sa čím ďalej, tým viac zvyšuje. Pokiaľ má však študent, ktorý má záujem o pôsobenie v zahraničnom prostredí, túžbu počas teoretického štúdia vykonávať aj praktickú činnosť, ideálnym riešením je pre neho **pracovná stáž v zahraničí.** Sami študenti v dotazníku uviedli, že by veľmi ocenili, ak by fakulta prejavila podporu pracovným stážam formou **dohôd so zahraničnými firmami o prijatí študentov na pracovnú**

stáž. Medzinárodná spolupráca v takejto forme by mohla mať prínos pre všetky zúčastnené strany. Fakulta by si budovala v zahraničí meno medzinárodne aktívnej školy a mohla tak prilákať zahraničných študentov do Českej republiky, angažovaná firma by získala nových potenciálnych zamestnancov, ktorých by za minimálne náklady zaškolila do procesov podniku a študent by získal veľmi cennú pracovnú skúsenosť v medzinárodnom prostredí.

Ďalším relatívne ovplyvniteľným dôvodom nezapájania sa študentov do medzinárodnej spolupráce je **jazyková bariéra**. Prekvapujúcim výstupom z dotazníka bolo zistenie, že i keď študenti v identifikačných otázkach uviedli cudzie jazyky, ktorými hovoria, jazyková bariéra pre nich predstavuje natoľko závažný dôvod, že sa odmietajú zapojiť do medzinárodnej spolupráce. Možno by sa dokonca dalo povedať, že až „boja neúspechu“ a neveria si. Otázka jazykovej vybavenosti v súvislosti s prípravou študenta na profesijnú kariéru by sa nemala riešiť len v otázke zahraničnej mobility študenta. Vysoká škola je posledným stupňom vzdelávania, ktorý si v prezenčnej forme vyžaduje intenzívnu a pravidelnú prípravu študenta na vyučovanie. Práve takýto typ prístupu si vyžaduje **jazykové vzdelávanie**. Mojím odporúčaním pre inštitúciu by v tomto smere bolo hlbšie a dôkladnejšie zisťovanie jazykových znalostí študentov a následné prispôsobenie ponuky **jazykových kurzov počas štúdia.** V súčasnosti je veľká časť výuky cudzích jazykov založená na dobrovoľnom prístupe študenta, čo je podľa môjho názoru strategicky nie veľmi dobre zvoleným prístupom. Tiež by som navrhovala do predmetovej ponuky zaradiť **viac predmetov vyučovaných v cudzom jazyku**, aby boli študenti cielene umiestňovaní do simulovaného medzinárodného prostredia. Prospešným v odstránení jazykovej bariéry by bolo **pôsobenie zahraničných lektorov** na fakulte, ktorí by jednak zvýšili medzinárodné zapojenie školy, no najmä priniesli na fakultu atmosféru medzinárodného prostredia a vzdelávania, čo by mnoho motivovať študentov k väčšej angažovanosti v zahraničnej spolupráci. Nehovoriac o tom, že jednou z podmienok úspešného vykonania prijímacieho pohovoru na absolvovanie zahraničnej mobility je jazyková vybavenosť študenta. Pokiaľ fakulta žiada od študentov dobrú úroveň cudzích jazykov, mala by im sama ponúknuť možnosti ako sa v tejto oblasti zdokonaliť.

Súčasný program Erasmus+ prehodnotil pôvodný zámer vzdelávania študentov v cudzích jazykoch, ktorý bol zameraný na intenzívne kurzy rečí, ktoré nepatria medzi

bežne používané cudzie jazyky, akými sú napríklad angličtina alebo nemčina. Novým zámerom programu **Erasmus+** je organizovať **intenzívne jazykové kurzy** práve na tieto najviac rozšírené jazyky, a to rovnako ako v pôvodnom programe, v tesnom časovom intervale pred začatím samotného študijného pobytu. Odporúčala by som väčšiu propagáciu tejto možnosti ako zdokonaliť svoje znalosti cudzích jazykov, čo by malo zmierniť postoj študentov, ktorí si neveria a boja sa medzinárodnej spolupráce práve z dôvodu jazykovej bariéry.

Oblasťou, ktorú má fakulta podnikateľská plne vo svojej moci, a teda veľmi ovplyvniteľným dôvodom nezáujmu študentov je **nedostatočná propagácia** možností zahraničnej mobility študentov. S tým úzko súvisí i ďalšia príčina neaktivity študentov v medzinárodnom vysokoškolskom prostredí, a to, že v nej **nevidia význam ani prínos.**

Najvýraznejším problémom v tejto oblasti je podľa môjho názoru **nepodchytenie pozornosti študenta** v dobe, keď má o príležitosti, ktoré mu vysoká škola ponúka najväčší záujem a v dobe, ktorá je pre rozhodovanie o jeho medzinárodnej spolupráci kľúčová. Jedná sa o prvý rok štúdia na fakulte. Študenti prvého ročníka na začiatku vysokoškolského štúdia, veľmi zjednodušene povedané, skúmajú, do akej miery sa ich možnosti vlastnej realizácie zmenili oproti štúdiu na strednej škole. Príležitosť vycestovať na určitú dobu do zahraničia a pôsobiť tam na určitej pracovnej pozícii alebo študovať na zahraničnej vysokej škole je pre mladého vysokoškoláka veľmi atraktívna možnosť. **Oslovenie študentov prvých ročníkov** má aj ďalší, veľmi strategický rozmer. Rozhodovanie o tom, či študent strávi semester v zahraničí, je nutné urobiť v určitom časovom predstihu. Na jednej strane to vyžadujú podmienky fakulty, napríklad termíny podania prihlášok (pre štúdium akéhokoľvek semestra 2.ročníka v zahraničí je konečný termín podania prihlášky na konci 1.semestra, tzn. po piatich mesiacoch štúdia na fakulte) alebo podmienky úspechu na výberovom konaní (kritérium prospechu zohľadňuje študijný priemer). V prípade, že študent nestihne podať prihlášku v prvom ročníku bakalárskeho štúdia, najskôr môže vycestovať v ukončujúcom, treťom ročníku, kedy odovzdáva bakalársku prácu a ukončuje štúdium štátnymi záverečnými skúškami. Tento termín je pre mnohých študentov veľmi neatraktívny, a preto v končenom dôsledku svoj zahraničný pobyt, i keď oňho mali záujem, počas bakalárskeho štúdia neuskutočnia. Ideálnymi ročníkmi, resp. semestrami, kedy využiť

príležitosť zahraničného vzdelávacieho pobytu je pre študenta 2. ročník bakalárskeho štúdia a 1. ročník magisterského štúdia. Podľa môjho názoru by mala byť propagácia a jej zameranie smerované podľa uvedenej úvahy. Cieľovými skupinami by teda mali byť jednoznačne študenti prvého ročníka, hneď na začiatku štúdia a študenti tretieho ročníka, ktorí plánujú pokračovať v štúdiu na FP i v magisterskom štúdiu.

Pri predstavovaní možností zahraničnej mobility študentom na začiatku ich štúdia je vhodné oboznámiť ich s tým, aký prínos to môže mať v ich budúcej kariére. To samozrejme neplatí len pre nových študentov, ale pre všetkých, pre ktorých je možnosť využiť zahraničný študijný či pracovný pobyt aktuálna. Odporúčala by som **prednášky úspešných absolventov programov** a zároveň absolventov fakulty, ktorí boli aktívni v medzinárodnej spolupráci a pomohlo im to v ich profesijnom živote. Ďalším subjektom, ktorý je schopný ohodnotiť prínos zahraničnej spolupráce študentov pre ich kariérny vývoj sú **personalisti**. Ich prednášky o prístupoch a skúsenostiach so študentami, ktorí sú aktívni v medzinárodnom prostredí by mohli taktiež napomôcť lepšej propagácii medzinárodného zapojenia študentov.

Neopomenuteľným prínosom, ktorý má absolvovanie zahraničného študijného či pracovného pobytu nie len pre študenta, ale pre človeka ako takého, je poznanie a pôsobenie v inej kultúre, samostatnosť, nutnosť riešenia problémov v medzinárodnom prostredí, poznanie novej krajiny a pod. O všetkých týchto aspektoch by študenti mali vedieť, a preto odporúčam významné **zapojenie absolventov zahraničnej mobility** do propagácie medzinárodnej spolupráce. Práve oni sú neoceniteľným zdrojom informácií pre potenciálnych záujemcov.

4.2 Návrhy riešení na zvýšenie miery spokojnosti študentov

4.2.1 Návrhy na zlepšenie informovanosti študentov

Dostatok informácií a ich dostupnosť boli študentami hodnotené ako najdôležitejšie faktory vplývajúce na ich celkovú spokojnosť so službami fakulty v oblasti zahraničnej mobility študentov. Analýza ukázala, že študenti niektoré aspekty komunikačného mixu zahraničného oddelenia hodnotia veľmi pozitívne, ako napr. prácu zamestnancov fakulty, no na druhej strane sa objavujú prvky informačných nástrojov, u ktorých

spokojnosť študentov výrazne klesá. Tento oddiel návrhovej časti sa venuje práve komunikačnej a informačnej oblasti poskytovania služieb v oblasti zahraničnej spolupráce študentov a obsahuje konkrétne opatrenia, ktoré by mali napomôcť zvýšeniu miery spokojnosti študentov s danými službami.

Internetové stránky FP

Najkritickejším miestom v oblasti poskytovania informácií sú na základe vnútornej analýzy fakulty a výsledku dotazníka internetové stránky fakulty. Odporúčala by som výrazne zmeniť štruktúru stránky s prihliadnutím na to, aby prinášala kompletné a prehľadné informácie o všetkých ponúkaných programoch na jednom mieste.

Keďže správa programu Erasmus+ je prevažne v kompetencii rektorátu VUT, návrh nevylučuje možnosť, že stránka FP by o tomto programe poskytovala iba rámec základných informácií vrátane špecifických podmienok, termínov a požiadaviek zo strany fakulty, ako napr. termín odovzdania prihlášky, zoznam partnerských univerzít alebo podmienky výberového konania. Pre ostatné informácie je možné využiť prepojenie s odkazom na internetové stránky rektorátu, kde sa tieto informácie nachádzajú a sú rovnaké pre všetkých študentov VUT v Brně. Znova by som pre lepšiu prehľadnosť zvolila podrobnejšiu štrukturalizovanú formu, napr.:

- Základné informácie o programe a aktuality: *odkaz na konkrétnu podstránku;*
- Informácie o študijnom pobyte Erasmus+: *odkaz na konkrétnu podstránku;*
- Informácie o pracovnej stáži Erasmus+: *odkaz na konkrétnu podstránku;*
- Informácie o jazykových kurzoch Erasmus+: *odkaz na konkrétnu podstránku;*
- Informácie o finančnom zaistení programu Erasmus+: *odkaz na konkrétnu podstránku;*
- Referencie absolventov programu Erasmus+: *odkaz na konkrétnu podstránku;*
- Dokumenty potrebné pre program Erasmus+: *odkaz na konkrétnu podstránku.*

Najvýznamnejšou informáciou, ktorú študenti, ktorí boli vybraní a odchádzajú na zahraničné pobyty, potrebujú pri zariaďovaní pobytu sú kontakty. V tomto smere by som navrhovala ucelený, pravidelne aktualizovaný zoznam partnerských univerzít, ktorý by obsahoval nasledujúce informácie:

- Odkaz na internetové stránky partnerskej univerzity (v ideálnom prípade priamo na partnerskú fakultu),
- Meno kontaktnej osoby na zahraničnej univerzite (zahraničný koordinátor),
- Všetky dostupné kontakty na zahraničného koordinátora,
- Termín podania prihlášky,
- Aktuálny zoznam možných študovaných predmetov vrátane jazyka štúdia (v ideálnom prípade i sylaby predmetov),
- Prehľad dokumentov potrebných pre zariadenie štúdia na konkrétnej univerzite.

Ďalšie typy zahraničnej mobility, ktoré fakulta ponúka si vyžadujú rovnako precízne vypracovanie informačných podkladov ako program Erasmus+, aj keď nie sú študentmi využívané v tak veľkej miere ako tento program. Študent sa v prvom rade musí o danej možnosti mobility dozvedieť a mať dostupný dostatok informácií o každej z možných foriem vycestovať do zahraničia a byť aktívnym v medzinárodnej spolupráci.

Každá z možností zahraničnej mobility, vrátané účasti na projektoch, súťažiach a ďalších podobných medzinárodných aktivitách, by mala obsahovať tieto základné informácie:

- základný popis typu zahraničnej mobility,
- jasné vymedzenie pre koho je aktivita určená,
- podmienky účasti,
- termíny aktuálnosti aktivity a jej časová náročnosť,

- kontaktná a zodpovedná osoba za tento typ aktivity na fakulte (najmä v prípade vypracovávania projektov),

- referencie a správy študentov, ktorí danú aktivitu už absolvovali.

Súčasťou návrhu zlepšenia internetovej prezentácie a propagácie medzinárodnej mobility je zavedenie **hlavného propagačného banneru** na úvodnú webovú stránku FP, ktorá by vždy upozorňovala na aktuálne informácie z oblasti medzinárodnej spolupráce študentov – napr. blížiaci sa termín ukončenia podávania prihlášok, obnovenie partnerskej zmluvy s konkrétnou univerzitou, exkluzívna ponuka štipendia v zahraničí a pod. Súčasná prezentácia aktualít v oblasti zahraničnej mobility, a celkovo v rámci FP, je veľmi neprehľadná a tým pádom pravdepodobne neplní svoj účel propagácie a prilákania pozornosti študentov.

Zamestnanci zahraničného oddelenia FP

Získanie všetkých zmieňovaných informácií, ich spracovanie a neustála aktualizácia predstavuje veľké množstvo práce. So súčasným stavom dvoch zamestnancov určených pre celkovú zahraničnú mobilitu a zahraničnú spoluprácu školy, pričom nesmieme zabúdať na zabezpečovanie mobility zamestnancov, je tento obnos práce popri súčasných aktivitách pravdepodobne nezvládnuteľný v plnej miere. Ďalším návrhom je preto **zvýšenie počtu zainteresovaných osôb** v oblasti zahraničnej spolupráce školy. Konkrétne riešenie tohto návrhu obsahuje kapitola *4.3 Návrh projektu na zvýšenie celkovej spokojnosti študentov v oblasti zahraničných mobilít.*

Osobný kontakt so študentami

Súčasťou návrhu na zlepšenie služieb v oblasti zahraničnej mobility študentov je zvýšenie miery interakcie medzi študentmi a zahraničným oddelením fakulty. V súčasnosti dochádza k osobnému kontaktu študenta a pracovníka zahraničného oddelenia až v momente, že študent prejaví záujem o niektorú z medzinárodných aktivít. Odporúčala by som zapájať do informatívnych schôdzok i tých študentov, ktorí sa o zahraničnú mobilitu cielene nezaujímajú, a to formou vstupov do prednášok, vyučovania formou krátkej prezentácie pracovníka zahraničného oddelenia, alebo skupiny študentov, ktorí podobnú aktivitu už absolvovali. Môže to vyvolať záujem aj u

takých študentov, ktorých by informačný e-mail o konaní informatívnej schôdzky nezaujal.

Odporúčala by som preferovať osobnú formu prezentácie možností mobility, ktorá umožňuje okamžitú reakciu na otázky študentov, vysvetlenie nejasností a pod. Môže sa zdať, že forma osobného stretnutia je pre pracovníka zahraničného oddelenia časovo náročná, ale v konečnom dôsledku mu to môže ušetriť množstvo času stráveným odpovedaním na opakujúce sa otázky študentov.

Ideálnou formou by bolo zavedenie pravidelného termínu organizovania informačného dňa zahraničnej mobility študentov, na ktorom by spolupracovala fakulta, pracovníci zahraničného oddelenia rektorátu, absolventi programu a zahraniční študenti v súčasnej dobe študujúci na fakulte. Takejto udalosti by malo byť venované celé dopoludnie, prípadne celý deň a jeho organizácia by bola vhodná raz za semester. Obsahom by boli rôzne prezentácie, prednášky, workshopy a iné aktivity propagujúce zahraničnú mobilitu študentov.

4.2.2 Návrhy na zlepšenie programovej ponuky zahraničných mobilít

Nevyužitá kapacita zahraničnej mobility

Ďalšou oblasťou, na ktorú má zmysel sa zamerať v oblasti zvýšenia počtu zahraničných mobilít na škole je problém **nevyužívania kapacity** dohodnutých študijných miest so zahraničnými univerzitami. Ako bolo uvedené v analytickej časti, najčastejšou príčinou je jazyková bariéra, pretože nie všetky zahraničné univerzity ponúkajú štúdium v najčastejšie využívaných jazykoch akými sú angličtina alebo nemčina. Potenciálom pre zlepšenie v tejto oblasti je opakovaná propagácia a ponúkanie, dokonca **oslovenie konkrétnych študentov** s možnosťou využiť príležitosť štúdia v zahraničí. Toto riešenie by mohlo napomôcť zvyšovaniu využívania kapacity zahraničných mobilít.

Pracovné stáže

Navrhujem zamerať sa na významnosť pracovných stáží v zahraničí a rozvíjať túto možnosť zahraničnej mobility zo strany fakulty vo väčšej miere. Konkrétnymi príkladom je podpísanie vzájomných dohôd o spolupráci s podnikmi v zahraničí, ktoré

sú zamestnávateľmi osôb s podobným zameraním aké majú absolventi FP. Viac je k tejto téme uvedené na začiatku kapitoly *4.1 Návrhy riešení na zvýšenie miery spokojnosti študentov* .

Podmienky výberového konania a uznávania zahraničného štúdia

Študentmi najviac kritizovanými oblasťami sú podmienky výberového konania študentov na absolvovanie zahraničných pobytov a uznávanie zahraničného štúdia po návrate zo zahraničného študijného pobytu.

V oblasti podmienok výberového konania by som odporúčala zvážiť možnosť **zavedenia konkrétneho jazykového testu** alebo osobného pohovoru v cudzom jazyku, ktorý by preukázal skutočnú úroveň znalostí cudzích jazykov. Študentom by to zjednodušilo proces dokladania dokumentov potvrdzujúcich ich jazykovú úroveň a všetci študenti by tak mali rovnakú šancu získať počet bodov zodpovedajúci ich **aktuálnym** jazykovým znalostiam. Ďalším odporúčaním je prehodnotiť podmienku **prospechového kritéria**, ktorá by sa vzťahovala k **celému štúdiu**, nie iba ku konkrétnemu semestru. Študenti by tak boli motivovaní ku zlepšovaniu svojho študijného prospechu počas celého štúdia, nie iba počas jedného semestra, v ktorom prebieha výberové konanie. Oveľa významnejším kritériom výberu je podľa môjho názoru zapojenie študenta v medzinárodných aktivitách a samotná motivácia študenta k výjazdu do zahraničia. Toto kritérium by som navrhovala hodnotiť osobným pohovorom so študentami. Celkový proces výberového konania by som navrhovala rozdeliť do dvoch kôl:

1. kolo - výber študentov podľa prospechového kritéria (prospech za celé štúdium) a jazykovej úrovne (jazykový test),

2. kolo – konečný výber študentov na základe osobného pohovoru a pridelenie zahraničných univerzít podľa preferencií.

Druhou oblasťou nespokojnosti študentov je systém **uznávania zahraničného štúdia.** V tomto smere si myslím, že súčasný systém je nastavený správne a pokiaľ fakulta chce zabezpečiť kvalitné štúdium svojim študentom a trvá na obsahovej štruktúre jednotlivých oborov, systém uznávania „predmetu za predmet“ a nie „štúdia za

štúdium“ je nevyhnutné. **Zlepšiť** by sa podľa môjho názoru mal v tomto smere samotný **proces**, ktorý tomu predchádza, a to jak pred odchodom na študijný pobyt, tak aj po návrate z neho, ale **nie celkový systém**. Je pozitívne, že škola umožňuje možnosť **individuálneho plánu štúdia** študentov odchádzajúcich na zahraničné pobyty a stáže, ale proces jeho vybavenia je veľmi **komplikovaný**. Podľa môjho názoru je systém schvaľovania štúdia každého predmetu osobitne veľmi časovo i psychicky náročný a pritom ho považujem za zbytočný. Študent pri odchode na zahraničnú univerzitu nevie, aké predmety mu budú po návrate uznané, preto nemôže vedieť, ktoré predmety bude musieť absolvovať formou individuálneho štúdia. Ak by sa rámcovo vytvorili **jednotné podmienky individuálneho štúdia** študijných predmetov pre všetkých študentov, zjednodušilo by to celý byrokratický proces. Až na základe uznania, resp. neuznania zahraničného štúdia by sa realizoval individuálny plán študenta, o čom by boli vyučujúci informovaní zo študijného oddelenia, formou celkového zoznamu študentov, ktorí budú daný predmet ukončovať formou individuálneho plánu. Podmienky ukončenia štúdia by však boli známe už na základe rámcových podmienok pre všetky predmety štúdia.

4.3 Návrh projektu na zvýšenie celkovej spokojnosti študentov v oblasti zahraničných mobilít

Nosnou myšlienkou navrhovaného projektu, ktorý by mal zabezpečiť zvýšenie celkovej miery spokojnosti študentov v oblasti zahraničných mobilít, je **synergický efekt** pôsobenia všetkých zúčastnených strán. K týmto subjektom zaraďujem:

- zahraničné oddelenie FP (prodekanka pre zahraničné vzťahy, referentka zahraničného oddelenia) a zároveň rektorát VUT v Brně,
- zahraničné univerzity,
- študenti FP,
- zahraniční študenti študujúci na fakulte.

Pojem „projekt“ nevystihuje podstatu podávaného návrhu úplne presne, a to z dôvodu, že projekt má jasne vymedzený začiatok a koniec, pričom v prípade úspešnosti tohto

návrhu sa nevylučuje, ba priam je požadovaná, jeho kontinuita. Ostatné charakteristiky projektu sú v súlade s navrhovaným riešením, ako napr. potreba zdrojov, časový rámec a pod., preto ho budem používať v ďalšom popise návrhu.

4.3.1 Ciele navrhovaného projektu

Základným cieľom navrhovaného riešenia je zvýšiť spokojnosť študentov FP v oblasti zahraničných mobilít a taktiež zvýšiť mieru záujmu študentov o zapájanie sa do medzinárodnej spolupráce v rámci štúdia na FP.

4.3.2 Kľúčová myšlienka navrhovaného projektu

Podstata projektu súvisí s jeho nosnou myšlienkou, ktorou je synergický efekt všetkých záujmových skupín v oblasti zahraničnej mobility študentov. Východiskom pre návrh je absencia **subjektu, ktorý by bol prostredníkom medzi študentami a zahraničným oddelením fakulty**.

Podobným subjektom je organizácia pôsobiaca na fakulte, pod názvom ESN, resp. ISC klub, ktorá pôsobí ako podpora pre „*incoming students"*, teda zahraničných študentov, ktorí prichádzajú na našu fakultu zo zahraničných vysokých škôl. Pri návrhu projektu vychádzam z predpokladu, že rovnako ako má fakulta záujem podporovať aktivity výrazne zvyšujúce spokojnosť a komfort zahraničných študentov, resp. „*incoming students*", rovnako tak jej záleží na spokojnosti vlastných študentov, resp. *„outgoing students"* v oblasti medzinárodnej spolupráce.

Kľúčovou myšlienkou projektu je teda vytvorenie takého tímu študentov, ktorý by predstavoval podporu, jednak pre študentov aktívnych v rámci medzinárodnej mobility, ale taktiež pre všetkých študentov FP, ktorých osloviť s otázkou medzinárodnej spolupráce, by bolo úlohou práve tohto tímu.

Potenciál návrhu výrazne zvyšuje ďalšia dôležitá súčasť projektu, ktorou je **internetový portál**. Tieto dve zložky – tím študentov a internetový portál by boli vo vzájomnej súvislosti, keďže návrh predpokladá, že tím študentov by zároveň predstavoval správcov daného informačného portálu.

4.3.2.1 Tím projektu

Ako už bolo uvedené, tím navrhovaného projektu by mal pozostávať zo súčasných študentov fakulty. Je zrejmé, že študent vie najbližšie odhadnúť potreby a postoje svojich spolužiakov, preto sa javí ako najvhodnejšia osoba, ktorá bude prepájať skupinu študentov a zahraničné oddelenie fakulty.

Funkcie

Každý tím potrebuje viacero článkov zameraných na rôzne oblasti, aby mohol vytvárať konečný synergický efekt. Tento projekt si taktiež vyžaduje ľudí, ktorí budú zameraní na rôzne oblasti podľa činnosti, ktorú budú vykonávať. Na základe tejto úvahy sú v tíme potrebné tieto funkcie:

- osoba, ktorá bude tím viesť,
- osoba zodpovedná za komunikáciu so zahraničným oddelením,
- osoba zodpovedná za komunikáciu so študentami,
- osoba zodpovedná za komunikáciu s absolventmi zahraničných mobilít,
- osoba zodpovedná za komunikáciu so zahraničnými študentmi súčasne študujúcimi na fakulte,
- osoba komunikujúca so zahraničnými univerzitami,
- osoba zodpovedná za prezentáciu informácií a propagáciu činnosti.

Nie je pravidlom, že každá z uvedených funkcií musí byť zastávaná jednou osobou. Je možné, aby sa jednotlivé činnosti vzájomne prelínali a samozrejme, aby boli určované nové činnosti a funkcie. Tieto funkcie sú vytvorené iba modelovo na základe predstavy a požiadaviek na činnosti a výstupy, ktoré by mal tím produkovať. Až samotná prax by na základe analýzy činností a ich výstupov ukázala skutočné potreby jednotlivých funkcií.

Oslovenie a výber študentov

Výber prvej skupiny študentov, ktorá by sa pokúsila projekt zrealizovať, by mal spadať pod zodpovednosť zahraničného oddelenia fakulty. Na základe stanovených požiadaviek na činnosti, resp. funkcie, ktoré by mal tím plniť je možné určiť niekoľko prvotných **odporúčaní**, podľa ktorých by sa tí, ktorí budú tím vyberať mali riadiť.

1. Je vhodné zakomponovať do tímu člena klubu ISC, ktorý má s podobným typom činností skúsenosti a mohol by vzájomne prepojiť obe zložky zahraničnej mobility – odchádzajúcich a prichádzajúcich študentov.

2. Je nevyhnutné zakomponovať do tímu absolventov zahraničnej mobility, ktorí majú skúsenosť s aktivitami sprevádzajúcimi celý proces absolvovania zahraničného pobytu.

3. Je vhodné tím zostaviť s prihliadnutím na požadovanú kontinuitu projektu, teda nezostaviť tím prevažne zo študentov ukončujúcich štúdium.

4. Je vhodné zakomponovať do tímu študentov z rozličných odborov štúdia.

5. Je vhodné prihliadať na stimuláciu študenta, ktorá ho vedie k aktivite v projekte.

6. Je vhodné prihliadať k úrovni znalosti cudzích jazykov členov tímu, minimálne do tej miery, aby aspoň polovica tímu bola schopná plynulej komunikácie v cudzom jazyku.

Oslovenie študentov by malo byť v kompetencii zahraničného oddelenia, s ktorým bude tím v budúcnosti spolupracovať. Vhodnou formou oslovenia študentov môže byť e-mail s predstavením projektu a ponukou podieľať sa na jeho realizácii. Podobným spôsobom sa dá osloviť študentov počas vyučovania, kde je dokonca možná vzájomná interakcia na základe otázok a postrehov.

Na základe toho, aké typy osobností a ich schopností sa určí konkrétna organizačná štruktúra tímu, teda jednotlivé funkcie a im zodpovedajúce kompetencie.

Prvou úlohou zvoleného tímu by malo byť vytvorenie **názvu** organizácie, pod akým chcú na fakulte vystupovať. Nevyhnutnou súčasťou správneho fungovania navrhovaného riešenia sú **pravidelné stretnutia** všetkých členov teamu, na ktorých frekvencii a konkrétnom termíne by sa mali zhodnúť hneď na počiatku spolupráce. Súčasťou týchto stretnutí by zo začiatku vždy mala byť osoba zastupujúca zahraničné oddelenie, ktorá by na jednej strane zadávala ďalší postup spolupráce, na strane druhej kontrolovala a sledovala priebeh vzájomnej spolupráce študentov a výstupy z nej.

Ďalšou fázou úspešného zavedenia projektu by malo byť **zaškolenie** jednotlivých osôb do funkcií, ktoré im prináležia a vzájomne si ujasniť podmienky vzájomnej spolupráce. Táto časť projektu môže byť pre pracovníkov zahraničného oddelenia časovo náročnejšia, ale je pre ďalšiu samostatnú činnosť študentov kľúčová. Dalo by sa povedať, že je to investícia, ktorá pracovníkom zahraničného oddelenia v budúcnosti ušetrí množstvo času a pomôže im v zlepšovaní ponúkaných služieb.

Po absolvovaní niekoľkých spoločných stretnutí a splnení základných úloh stanovených na začiatku spolupráce, by mal byť tím schopný pracovať samostatne. Návrh považuje za nutné ďalšie **pravidelné**, i keď menej frekventované, **porady** pracovníka zahraničného oddelenia a zástupcov tímu, pretože úspešné fungovanie návrhu stojí na ich vzájomnej kooperácii.

Činnosti tímu

Ako bolo už viackrát spomínané, hlavnou úlohou tímu je zaujať pozíciu prostredníka medzi študentami a zahraničným oddelením fakulty pre zlepšovanie služieb v oblasti zahraničných mobilít študentov. Konkrétnymi činnosťami by boli napríklad:

- **zbieranie informácií od absolventov** zahraničných študijných programov a pracovných stáží o všetkom, čo sa týka zariaďovania pobytu, informácií o zahraničnej vzdelávacej inštitúcii, administratívy, kontaktov v zahraničí, fotodokumentácie a pod.

- **zbieranie informácií od koordinátorov zahraničných univerzít** – vzhľadom na neustále sa meniace podmienky množstva univerzít, s ktorými má fakulta podpísané bilaterálne zmluvy nie je možné, aby jeden pracovník zahraničného oddelenia zaznamenával tieto zmeny, preto to zaraďujem k činnostiam tímu,

- **zaznamenávanie informácií o dostupných možnostiach zahraničných mobilít** – nielen v rámci fakulty, ale čokoľvek, čo by mohlo byť pre študentov atraktívne v oblasti medzinárodnej spolupráce študentov, napr. medzinárodné projekty, súťaže a pod.,

- **zabezpečovanie a organizácia informatívnych schôdzok** – pravidelné informatívne schôdzky pre záujemcov o zahraničnú mobilitu, zamerané na rôzne oblasti – napr. správne vypísanie dokumentov potrebných pre vycestovanie do zahraničia, prezentovanie súčasnej ponuky univerzít a pod.,

- **zaznamenávanie informácií o dôležitých termínoch** pre študentov v oblasti zahraničných mobilít, napr. konečné termíny odovzdania prihlášok na zahraničné univerzity a ich poskytovanie študentom,

- **zbieranie otázok od študentov a odpovedanie na nich –** táto činnosť by mala uľahčiť prácu pracovníkovi zahraničného oddelenia fakulty a pracovníkovi rektorátu zodpovednému za zahraničnú mobilitu študentov; bolo by možné skombinovať prezentáciu tímu na sociálnej sieti a otázky a odpovede zhromažďovať práve tam,

- **zabezpečovanie prednášok a prezentácií na fakulte** – organizované stretnutia s absolventmi študijných programov, s personalistami a pod.,

- **sprostredkovávanie kontaktu záujemcov o zahraničné štúdium so zahraničnými študentmi** aktuálne študujúcimi na FP, ktorí môžu byť práve z univerzít, o ktoré majú študenti záujem a sú pre nich tak dôležitým zdrojom informácií; pre túto činnosť je vhodná osoba činná v klube ISC,

- **hromadné vybavovanie dokumentov** pre študentov, ktorí odchádzajú na študijné pobyty – dokumenty, ktoré si pri podpise nevyžadujú prítomnosť študenta, a to v prípade, že by mali študenti o takúto službu záujem. Výhodným by tento proces mohol byť taktiež pre zamestnancov fakulty (vyučujúci, prodekan, študijné oddelenie, zahraničné oddelenie), ktorí by takúto administratívu nemuseli riešiť s každým študentom zvlášť.

Motivácia tímu

V prípade, že ich práca tímu bude prinášať požadované efekty a prejaví sa aj vo zvyšovaní záujmu študentov o medzinárodnú spoluprácu a taktiež v stúpajúcej miere spokojnosti študentov v tejto oblasti, je adekvátne tento tím odmeniť a tým ho ďalej stimulovať k ďalšej spolupráci.

Keďže celý projekt je spojený s medzinárodnou mobilitou, vhodnou odmenou takýchto aktívnych študentov by mohli byť zájazdy, resp. niekoľkodňové zahraničné pobyty jedenkrát ročne, ako odmena za celoročnú aktívnu spoluprácu. FP disponuje rôznymi flexibilne využiteľnými zdrojmi na financovanie medzinárodnej spolupráce fakulty. Miesto zahraničného pobytu by záležalo od finančných možností fakulty. Existujú samozrejme i ďalšie spôsoby ako odmeniť prácu tímu.

4.3.2.2 Internetový portál

Komunikačné, informačné a propagačné kanály by mali bezpodmienečne využívať potenciál internetu, a to hlavne v prípade, že cieľovú skupinu predstavujú mladí ľudia. Navrhovaný internetový portál ba mal združovať informácie o všetkých mobilitných programoch, ktoré fakulta ponúka. Najväčšia pozornosť bude venovaná najviac využívanému programu Erasmus, ale nie z dôvodu požiadavky najväčšej miery propagácie, ale z dôvodu najväčšieho množstva informácií, ktoré si tento program oproti ostatným programom vyžaduje. Portál by bol zameraný priamo na študentov FP.

Obsah internetového portálu

K základným informáciám, ktoré bude webový portál obsahovať patria:

- informácie o **všetkých** možnostiach zahraničnej mobility študentov FP,
- dôležité **kontakty**,
- dôležité **termíny**, napr. pre podanie prihlášok, projektov a pod.
- **aktuality** z oblasti medzinárodnej spolupráce študentov,
- **podmienky** výberových konaní na jednotlivé druhy zahraničnej mobility,

- vzorové **dokumenty** spojené s administratívou fakulty pri zariaďovaní zahraničných mobilít,
- prehľadný **zoznam** zahraničných **partnerských univerzít** FP,
- **kompletné informácie** o partnerských univerzitách FP, vrátane kontaktov, termínov, zoznamu potrebných dokumentov, fotodokumentácie a konkrétnych referencií študentov, ktorí absolvovali študijný pobyt na danej univerzite,
- **referencie študentov**, ktorí už jednotlivé typy zahraničnej mobility absolvovali,
- **doplnkové informácie** – informácie o potrebných finančných zdrojoch, možnostiach ubytovania v zahraničí počas štúdia na partnerskej univerzite, tipy a rady,
- informácie o **jazykových kurzoch**, ktoré sú súčasťou programu Erasmus+.
- Zoznam najčastejšie kladených otázok (FAQ – *Frequently asked questions*).

Vytvorenie a správa internetového portálu

Pri tvorbe internetového portálu sa počíta so spoluprácou študentov fakulty. Počiatočná forma internetovej stránky si nevyžaduje zložité funkcie a slúži prevažne na poskytovanie informácií. S návrhom a vytvorením stránky by tímu navrhovaného projektu mohli pomôcť napríklad študenti informatiky, či už na FP alebo na Fakulte informačných technológií, ktorá je tiež súčasťou VUT v Brně. Požiadavkou na vytvorený portál by bolo, aby ho tím študentov mohol sám spravovať a ľubovoľne dopĺňať informácie.

Potenciál internetového portálu

V prípade, že by internetový portál bol úspešný, predpokladá sa jeho ďalší rozvoj. Úspešnosť portálu predstavuje jeho dennú návštevnosť užívateľmi. Webový portál plánuje s návštevníkmi udržiavať vzťah prostredníctvom vytvoreného užívateľského konta, ktoré by bolo obojstrannou výhodou. Pre tvorcov portálu by to umožňovalo získavanie nových informácií pre ďalších študentov a pre samotných užívateľov by

vznikla možnosť prehľadnej správy osobných povinností a dokumentov spojených s programom. Na základe registrácie, by mal užívateľ možnosť prihlásiť sa k vlastnému kontu, kde by boli informácie selektované priamo pre jeho potrebu.

Príkladom môže byť študent, ktorý odchádza na zimný semester do zahraničia - vo svojom konte by mal vypísané potrebné informácie uvedené v nasledujúcej forme:

- Dokumenty a povinnosti, a to:
  - prehľadnou formou checklistu, ktorý si môže užívateľ sám editovať,
  - usporiadané v poradí, v akom ich musí odovzdať a absolvovať,
  - vrátane odkazov na vzorovo vyplnené dokumenty,
  - vrátane termínu, kedy musia byť dokumenty odovzdané.

- Informácie o ďalších študentoch, ktorí sa priradili k rovnakému typu zahraničnej mobility, termínu pobytu a univerzite, ale len v prípade, že si daný študent zvolí možnosť zverejnenia jeho kontaktných údajov.

- Informácie o univerzite jeho zahraničného pobytu, resp. v prípade iného typu zahraničnej mobility, informácie o danej aktivite a ďalšie dostupné detaily,

- Referencie absolventov a doplnkové informácie o konkrétnej univerzite a krajine zahraničného pobytu, príp. kontakty na absolventov, ktorí súhlasili s uvedením kontaktných údajov.

- Fotogalériu krajiny a konkrétnej univerzity vytvorenú z oficiálnych zdrojov a fotografií poskytnutých absolventmi.

Registráciou sa užívateľ zaviaže, že po, alebo aj počas, absolvovania zahraničnej mobility sám prispeje informáciami a fotografiami pre ďalších študentov. Tým sa zabezpečí kontinuita projektu.

4.3.2.3 Zdroje navrhovaného projektu

Najvýznamnejším zdrojom potrebným pre úspešnosť projektu je ľudský kapitál. Podrobnejší popis požiadaviek na členov tímu a možný spôsob **odmeňovania** jeho práce je uvedený v časti *4.3.2.1 Tím projektu.*

Webové umiestnenie internetového portálu by bolo vhodné prostredníctvom subdomény oficiálnej webovej stránky FP.

Predpokladá sa, že fakulta študentom poskytne **priestory** s internetovým pripojením na spoločnú prácu a porady. Rovnako sa predpokladá poskytnutie **kancelárskych potrieb** a prípadných prostriedkov na propagáciu.

4.3.2.4 Časový harmonogram projektu

Návrh projektu je možné aplikovať začiatkom akademického roka 2014/2015, ktorý začína v septembri 2014. Nasledujúca tabuľka uvádza orientačný časový rámec kľúčových aktivít projektu.

Tabuľka 27: Časový harmonogram navrhovaného projektu

Rok 2014

Mesiac	**Aktivita**
8/ August	• Rozposlanie informatívneho **e-mailu** všetkým študentom o pripravovanom projekte, obsahujúcom základné informácie a ponuku spolupodieľať sa na projekte.
8-9/ August - September	• Spoločná porada pracovníkov zahraničných oddelení FP a rektorátu VUT v Brně o konkrétnej podobe projektu. • Stanovenie požiadaviek na ľudské zdroje projektu. • Stanovenie podmienok výberového konania pre tím projektu.
9/September	• Rozposlanie druhého informatívneho **e-mailu** všetkým študentom o pripravovanom projekte, obsahujúcom konkrétne informácie a výzvu záujemcom o spoluprácu vrátane podmienok výberu študentov do tímu.
10/Október	• Výberové konanie a určenie kompetencií jednotlivým osobám.
10-11/ Október - November	• Zaškoľovanie a pravidelné stretnutia celého tímu. • Začiatok prípravy obsahovej náplne internetového portálu.
11/November	• Zhromažďovanie potrebných dát pre internetový portál zo strany VUT a konkrétne podmienky fakulty. • Hľadanie vodných tvorcov internetového portálu.
12/December	• Zhromažďovanie dát od zahraničných univerzít. • Zhromažďovanie dát od absolventov zahraničných mobilít. • Pomoc pri príprave a realizácii informatívnej schôdzky pre študentov. • Návrh internetového portálu a zakúpenie domény. • Propagácia novo vznikajúceho portálu.
Rok 2015	

1/Január	• Začiatok samostatnej práce tímu bez vedenia fakulty. • Zhromažďovanie dát od zahraničných univerzít. • Zhromažďovanie dát od absolventov zahraničných mobilít. • Začiatok tvorby internetového portálu. • Propagácia novo vznikajúceho portálu.
2/Február	• Zhromažďovanie dát od zahraničných univerzít. • Zhromažďovanie dát od absolventov zahraničných mobilít. • Tvorba internetového portálu. • Propagácia novo vznikajúceho portálu.
3/ Marec	• Zhromažďovanie dát. • Plnenie internetového portálu dátami. • Propagácia novo vznikajúceho portálu.
4/Apríl	• Zhromažďovanie dát. • Plnenie internetového portálu dátami. • Propagácia novo vznikajúceho portálu.
5/ Máj	• Spustenie internetového portálu.

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Po spustení internetového portálu je nutná jeho kontrola a následná úprava, ktorá predchádza plynulej prevádzke internetového portálu. Okrem uvedených aktivít bude mať tím od začiatku samostatnej práce možnosť akejkoľvek iniciatívy v záujme zlepšovať úroveň ponúkaných služieb v oblasti zahraničných aktivít, ktorý pred jeho realizáciou schváli prodekanka pre zahraničné vzťahy fakulty. Celkový časový harmonogram je možné posúvať na základe strategicky premysleného dátumu spustenia internetového portálu, ktorý má kľúčovú hodnotu pre celý projekt.

Zásadným predpokladom aplikácie návrhov je, že fakulta má záujem podporovať zahraničnú mobilitu svojich študentov a sama v nej vidí prínos, a to nielen jej základnom poslaní – na strane študenta (zlepšenie jazykových možností, lepšie šance uspieť v profesijnej kariére, atď.), ale i v zvyšovaní svojej atraktivity pre potenciálnych záujemcov.

4.4 Zhodnotenie vlastných návrhov riešenia

Primárny cieľ navrhovaných riešení sa zhoduje s hlavným cieľom práce – navrhnúť také opatrenia, ktoré by zvýšili spokojnosť študentov FP v oblasti zahraničných mobilít a taktiež zvýšili celkový záujem o zahraničnú spoluprácu študentov.

Uvedené riešenia pre zvýšenie spokojnosti študentov v oblasti zahraničnej mobility boli navrhované systematicky, so zameraním na jednotlivé faktory ovplyvňujúce celkovú spokojnosť. Zvýšenie spokojnosti študentov a zvýšenie ich záujmu o zahraničnú mobilitu by malo znamenať väčšiu konkurenciu študentov pri výberovom konaní a tým pádom aj kvalitnejšiu reprezentáciu fakulty v zahraničí, keďže túžba uspieť a vycestovať do zahraničia môže študentov stimulovať k lepšej príprave na výberové konanie.

Väčšina z návrhov bola zamýšľaná s prihliadnutím nielen na zlepšenie vnímania procesov zo strany študenta, ale i zo strany fakulty. K týmto návrhom patrí najmä posledný, komplexný návrh, ktorý by v mnohých ohľadoch uľahčil prácu zahraničnému oddeleniu fakulty. Tím projektu by na seba prevzal povinnosti získavania dát o zahraničných univerzitách, propagácii zahraničnej mobility či informovaní študentov. Podstatnou a nevyhnutnou činnosť zo strany fakulty by bola pravidelná kontrola správnosti a samotnej činnosti tímu. Jedným z prínosov tohto projektu by bolo využitie potenciálu študentov fakulty, pričom študenti by takto dostali možnosť využívania teoretických poznatkov, napríklad o tímovej práci, v praxi.

Úspešnosť navrhovaných riešení by znamenala zvýšenie spokojnosti hlavného „zákazníka“ fakulty, ktorým je študent. Zvýšenie jeho spokojnosti znamená zvýšenie jeho hodnotenia celkovej image fakulty. Medzinárodná spolupráca na vysokej úrovni môže byť pre ekonomickú fakultu konkurenčnou výhodou oproti ostatným konkurenčným fakultám.

ZÁVER

Súčasné možnosti zahraničnej mobility študentov sú veľmi rozmanité a každým rokom sa otvárajú nové príležitosti, ktoré študentom umožňujú medzinárodnú spoluprácu už počas štúdia. Hodnotenie medzinárodného zapojenia vysokej školy už patrí k základným kritériám celkového hodnotenia vzdelávacej inštitúcie. Nehodnotí sa iba zapojenie akademických pracovníkov v zahraničnej spolupráci, ale aj zapojenie študentov do medzinárodných programov. Môžeme preto tvrdiť, že zahraničné vzťahy vysokej školy sú jednou z najdôležitejších oblastí pôsobenia vysokej školy a medzinárodná spolupráca študentov je jej dôležitou súčasťou. Z toho dôvodu je dôležité monitorovať spokojnosť študentov s procesmi týkajúcimi sa ich zahraničnej mobility v rámci štúdia, čo bolo jedným z hlavných cieľov tejto diplomovej práce. Aby sa fakulta mohla v tejto oblasti zlepšovať, potrebuje poznať spätnú väzbu od svojich študentov.

Základným východiskom práce boli teoretické poznatky z oblasti medzinárodného vzdelávania a marketingového výskumu. Na základe pochopenia teoretického základu bola vypracovaná analýza obecného, odborového a vnútorného prostredia analyzovaného subjektu. Výstup z analýz predstavoval obsah štyroch oblastí SWOT analýzy, a to slabé a silné stránky analyzovaného subjektu a hlavné príležitosti a hrozby, ktoré by mal subjekt zohľadňovať. Na výsledkoch týchto analýz bol založený samotný marketingový výskum, ktorý spolu s na neho nadväzujúcimi návrhmi, tvorí kľúčovú časť práce. Vybraná metóda marketingového výskumu, dotazníkový prieskum, monitoruje názory, postoje a mieru spokojnosti študentov s rôznymi faktormi, ktoré ovplyvňujú vnímanú úroveň služieb FP v oblasti zahraničnej mobility študentov. Výskum ukázal, že najdôležitejšími oblasťami, ktoré vplývajú na spokojnosť študentov sú dostatok a dostupnosť informácií a úroveň ponuky zahraničných programov a krajín študijného pobytu. V informačnej oblasti sú študenti najviac spokojní s prácou zamestnancov zahraničného oddelenia, naopak, úroveň internetových informačných zdrojov pre oblasť zahraničných mobilít hodnotia ako najslabší prvok komunikačného mixu. Študenti, ktorí už zahraničný pobyt absolvovali, označili za najviac problémovú oblasť súlad zahraničného a domáceho štúdia, najmä proces uznávania zahraničného štúdia, ktorý im spôsobuje prekážku v plynulom pokračovaní domáceho štúdia. Ďalším

problémovým miestom je podľa študentov zložitý administratívny proces zariaďovania zahraničného pobytu.

Na základe uvedených výsledkov marketingového výskumu boli vypracované návrhy možných riešení, ktoré by za podpory fakulty a úspešnej realizácie mohli pomôcť zvýšeniu spokojnosti študentov v oblasti ich medzinárodnej spolupráce počas štúdia a taktiež zvýšeniu celkového záujmu študentov o zahraničnú mobilitu.

Zlepšovanie úrovne akejkoľvek služby si vyžaduje dlhodobejšiu prácu a čas a tiež opakované meranie, ktoré určí zmeny vo vnímanej hodnote, ktorú služba zákazníkovi prináša. Diplomová práca uvádza návrh nástroja na meranie spokojnosti študentov v oblasti zahraničnej mobility.

Osobne verím, že navrhované riešenia nájdu na FP VUT v Brně svoje uplatnenie a pomôžu tak zvýšeniu spokojnosti študentov v oblasti zahraničných mobilít.

ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV

[1] BALVÍN, Jaroslav. *Pedagogika, andragogika a multikulturalita*. Vyd. 1. Praha: Hnutí R, 2012. 260 s. ISBN 978-80-86798-07-3.

[2] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Hlavní makroekonomické ukazatele* [online]. 2014a [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/aktualniinformace

[3] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Souhrnná data o České republice* [online]. 2014b [cit. 2014-05-02]. Dostupné z: http://notes.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/souhrnna_data_o_ceske_republice

[4] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Studenti a absolventi vysokých škol v České republice v roce 2012* [online dokument vo forme pdf]. 2013 [cit. 2014-03-20]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/c5cfebca9de6e905c125723a004180a6/6dbf02a9a1330365c12576bf00534ba8/$FILE/1_vs_studenti_celkem_12.pdf

[5] DAŇKOVÁ, Jana. *Informatiku nejlépe učí pražský matfyz, brněnské fakulty ale dotahují.* In: IHNED.CZ [online]. 2013 [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://zpravy.ihned.cz/cesko-skolstvi/c1-59334690-zebricek-skol-nabizejicich-studium-informatiky

[6] DAŇKOVÁ, Jana. *Žebříček vysokých škol: Nejlepší studium ekonomie nabízí Univerzita Karlova.* In: IHNED.CZ [online]. 2014 [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://zpravy.ihned.cz/c1-61600200-studium-ekonomie-je-popularni-nejlepsi-nabizi-fakulta-socialnich-ved-univerzity-karlovy

[7] DEÁK, Petr a kol. *Kvalita a image manažerských škol*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2005. 141 s. ISBN 80-7357-090-4.

[8] EUROPEAN COMMISSION. *Časté otázky týkající se programu Erasmus a jeho rozpočtu.* In: EUROPA.EU [online]. 2012 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-12-785_cs.htm

[9] EUROPEAN COMMISSION. *Erasmus Charter for Higher Education 2014-2020.* In: EUROPA.EU [online]. 2013 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z: https://eacea.ec.europa.eu/erasmus-plus/funding/erasmus-charter-for-higher-education-2014-2020_en

[10] EUROPEAN COMMISSION. *Erasmus+: Programme Guide* [online dokument vo forme pdf]. 2014 [cit. 2014-03-29]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/documents/erasmus-plus-programme-guide_en.pdf

[11] EURÓPSKA NADÁCIA PRE ZLEPŠOVANIE ŽIVOTNÝCH A PRACOVNÝCH PODMIENOK. *Foundation findings: Mobilita v Európe – Cesta vpred* [online dokument vo forme pdf]. 2009 [cit. 2014-03-12]. Dostupné z: http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0703_sk.htm

[12] FAKULTA PODNIKATELSKÁ VUT V BRNĚ. *Aktualizace dlouhodobého záměru Fakulty podnikatelské VUT v Brně pro rok 2013* [online dokument vo forme pdf]. 2013a [cit. 2014-03-17]. Dostupné z: http://www.fbm.vutbr.cz/attachments/031_ADZ_FP_VUT_2013.pdf

[13] FAKULTA PODNIKATELSKÁ VUT V BRNĚ. *Dlouhodobý záměr vzdělávací a vědecké, výzkumné, vývojové, inovační a další tvůrčí činnosti Fakulty podnikatelské VUT v Brně na období 2011-2015* [online dokument vo forme pdf]. 2010a [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: http://www.fbm.vutbr.cz/attachments/031_DL2011_150001.pdf

[14] FAKULTA PODNIKATELSKÁ VUT V BRNĚ. *Mezinárodní spolupráce fakulty* [online]. 2014a [cit. 2014-03-25]. Dostupné z: http://www.fbm.vutbr.cz/cs/zahranicni-vztahy/informace-pro-zamestnance/mezinarodni-spoluprace-fakulty

[15] FAKULTA PODNIKATELSKÁ VUT V BRNĚ. *Organizační schéma FP* [online]. 2014b [cit. 2014-03-25]. Dostupné z: http://www.fbm.vutbr.cz/cs/fakulta/organizacni-struktura

[16] FAKULTA PODNIKATELSKÁ VUT V BRNĚ. *Rozhodnutí děkana č. 14/2013 k výběrovému řízení a realizaci studijních a pracovních pobytů v rámci programu*

Erasmus+ FP VUT v Brně [online dokument vo forme doc]. 2013b [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: http://www.fbm.vutbr.cz/attachments/1868_Rozhodnuti_dekana_k_vyberovemu_rizeni_a_realizaci_studijnich_a_pracovnich_pobytu_v_ramci_programu_Erasmus+_2014-15.doc

[17] FAKULTA PODNIKATELSKÁ VUT V BRNĚ. *Statut Fakulty podnikatelské Vysokého učení technického v Brně* [online dokument vo forme pdf]. 2010b [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: http://www.fbm.vutbr.cz/attachments/132_statut-30001.pdf

[18] FAKULTA PODNIKATELSKÁ VUT V BRNĚ. *Výroční zpráva za rok 2010* [online]. 2011 [cit. 2014-03-26]. Dostupné z: http://www.fbm.vutbr.cz/images/stories/vyrocni_zprava/vyrocni_zprava_2010.pdf

[19] FAKULTA PODNIKATELSKÁ VUT V BRNĚ. *Výroční zpráva za rok 2011* [online dokument vo forme pdf]. 2012 [cit. 2014-03-26]. Dostupné z: http://www.fbm.vutbr.cz/images/stories/vyrocni_zprava/vyrocni_zprava_2011.pdf

[20] FAKULTA PODNIKATELSKÁ VUT V BRNĚ. *Výroční zpráva za rok 2012* [online dokument vo forme pdf]. 2013c [cit. 2014-03-26]. Dostupné z: http://www.fbm.vutbr.cz/images/stories/vyrocni_zprava/vyrocni_zprava_2012.pdf

[21] FAKULTA PODNIKATELSKÁ VUT V BRNĚ. *Zahraniční vztahy: Informace pro studenty* [online]. 2014c [cit. 2014-03-17]. Dostupné z: http://www.fbm.vutbr.cz/cs/zahranicni-vztahy/informace-pro-studenty

[22] FORET, Miroslav. *Marketingový průzkum: poznáváme svoje zákazníky*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2008. 121 s. ISBN 978-80-251-2183-2.

[23] FORET, Miroslav a Jana STÁVKOVÁ. *Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. 159 s. ISBN 80-247-0385-8.

[24] HAGUE, Paul N. *Průzkum trhu: [příprava, výběr vhodných metod, provedení, interpretace získaných údajů]*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2003. 234 s. ISBN 80-7226-917-8.

[25] HOLANOVÁ, Tereza. *Průzkum: Dva ze tří studentů vydělávají při škole.* In: AKTUALNE.CZ [online]. 2012 [cit. 2014-03-05]. Dostupné z: http://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/ceska-ekonomika/pruzkum-dva-ze-tri-studentu-vydelavaji-pri-skole/r~i:article:740841

[26] HOVORKOVÁ, Kateřina. *Cením si mladých, kteří mají odvahu, říká personalistka.* In: IDNES.CZ [online]. 2014 [cit. 2014-02-26]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/rozhovor-s-personalni-reditelkou-sanofi-group-annou-hudakovou-pwf-/podnikani.aspx?c=A140327_2050181_podnikani_zuk

[27] KOTLER, Philip. *Marketing management: analýza, plánování, využití, kontrola*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998. 710 s. ISBN 80-7169-600-5.

[28] KOTLER, Philip a Gary ARMSTRONG. *Marketing*. Praha: Grada, 2004. 855 s. ISBN 978-80-247-0513-2.

[29] KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing management*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 788 s. ISBN 978-80-247-1359-5.

[30] KOZEL, Roman a kol. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-x.

[31] MACHÁLKOVÁ, Jana. *Suverénně nejlepší studium ekonomie nabízí Institut ekonomických studií FSV UK.* In: IHNED.CZ [online]. 2012 [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://zpravy.ihned.cz/cesko-skolstvi/c1-54679990-suverenne-nejlepsi-studium-ekonomie-nabizi-institut-ekonomickych-studii-fsv-uk

[32] MATEIDES, Alexander a Jaroslav ĎAĎO. *Služby: Teória služieb, Marketing služieb, Kvalita v službách, Služby zákazníkom a meranie spokojnosti s nimi.* Bratislava: EPOS, 2002. 750 s. ISBN 80-8057-452-9.

[33] MINISTISTERTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. *Aktualizace dlouhodobého záměru vzdělávací a vědecké, výzkumné, vývojové a inovační, umělecké a další tvůrčí činnosti pro oblast vysokých škol pro rok 2014* [online dokument vo forme doc]. 2014 [cit. 2014-03-26]. Dostupné z: http://www.msmt.cz/file/29439/download/

[34] NENADÁL, Jaroslav. *Měření v systémech managementu jakosti*. 2. dopl. vyd. Praha: Management Press, 2004. 335 s. ISBN 80-7261-110-0.

[35] PRŮCHA, Jan. *Přehled pedagogiky: Úvod do studia oboru*. 1.vyd. Praha: Portál, 2000. 269 s. ISBN 80-7178-399-4.

[36] REKTORÁT VUT V BRNĚ. *Studijní pobyty v zahraničí ERASMUS+ 2014-2015* [online prezentácia]. 2014 [cit. 2014-04-29]. Dostupné z: https://www.vutbr.cz/studium/studium-v-zahranici/prezentace-infoschuzky-sms-pptx-p81335

[37] SLAVÍK, Milan a kol. *Vysokoškolská pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. 253 s. ISBN 978-80-247-4054-6.

[38] SVĚTLÍK, Jaroslav. *Marketingové řízení školy*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009. 328 s. ISBN 978-80-7357-494-9.

[39] VESELÁ, Jana a Petra KANIOKOVÁ VESELÁ. *Sociologické aspekty managementu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-2792-9.

[40] VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ. *Studium v zahraničí* [online]. 2014 [cit. 2014-03-17]. Dostupné z: http://www.vutbr.cz/studium/studium-v-zahranici

ZOZNAM OBRÁZKOV

Obrázok 1: Proces marketingového výskumu 27
Obrázok 2: Európsky model spokojnosti zákazníka ECSI 36
Obrázok 3: Externý vplyv image vzdelávacej inštitúcie 38
Obrázok 4: Faktory pôsobiace na image vzdelávacích inštitúcií 39
Obrázok 5: Tvorba vzdelávacieho produktu 40
Obrázok 6: Analýza povedomia a postojov k vzdelávacej inštitúcii 42
Obrázok 7: Sémantický diferenciál 43
Obrázok 9: Organizačná štruktúra FP 63
Obrázok 10: Internetová stránka FP VUT v Brně –„ Informace pro studenty“ 75
Obrázok 11: Internetová stránka FP VUT v Brně – „Mezinárodní spolupráce fakulty“ 76

ZOZNAM GRAFOV

Graf 1: HDP v ČR 2008 - 2013 48
Graf 2: Vzdelanostná úroveň obyvateľstva ČR 1950 - 2011 49
Graf 3: Študenti a absolventi vysokých škôl v ČR 2001-2012 50
Graf 4: Hodnotenie medzinárodného zapojenia ekonomických fakúlt v ČR podľa HN za obdobie 2011 - 2013 55
Graf 5: Hodnotenie medzinárodného zapojenia FP VUT v Brně podľa HN za obdobie 2011 - 2013 56
Graf 6: Prehľad zahraničnej mobility študentov bakalárskeho a magisterského štúdia v rokoch 2010 - 2012 58
Graf 7: Záujem študentov FP o zahraničnú mobilitu 86
Graf 8: Dôvody nezáujmu študentov o zahraničnú mobilitu 87
Graf 9: Spokojnosť s oblasťou poskytovaných informácií 92
Graf 10: Hodnotenie e-mailovej komunikácie a propagácie 93
Graf 11: Grafické znázornenie povedomia študentov o rozdiele medzi programom Erasmus a Free Mover 94
Graf 12: Spokojnosť študentov s propagáciou zahraničného vzdelávania na fakulte 95

Graf 13: Grafické znázornenie povedomia študentov o referenciách absolventov zahraničných pobytov 96
Graf 14: Hodnotenie relevantnosti informačných zdrojov o zahraničnej mobilite študentov 97
Graf 15: Grafické znázornenie postoja študentov k jednotnému zdroju informácií a referencií 98
Graf 16: Grafické znázornenie postoja študentov k finančnej otázke zahraničnej mobility 99
Graf 17: Záujem študentov o zahraničné študijné aktivity plne hradené študentom 100
Graf 18: Spokojnosť študentov s úrovňou ponúkaných programov a krajín zahraničných pobytov 101
Graf 19: Grafické znázornenie povedomia študentov o zmene podmienok programu Erasmus 102
Graf 20: Spokojnosť so súčasnými podmienkami výberového konania programu Erasmus 103
Graf 21: Spokojnosť študentov s procesom vybavovania dokumentov pre zahraničný pobyt 104
Graf 22: Hodnotenie procesu vybavovania dokumentov pre zahraničný pobyt 105
Graf 23: Hodnotenie oblasti súladu zahraničného a domáceho štúdia 106
Graf 24: Spokojnosť s faktormi v oblasti súladu zahraničného a domáceho štúdia 107
Graf 25: Dôvody nezáujmu študentov o zahraničnú mobilitu 111

ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka 1: Pravidlá pre dotazníkové otázky 31
Tabuľka 2: Stavy spokojnosti zákazníka 34
Tabuľka 3: Prehľad študijných odborov programu Ekonomika a management 45
Tabuľka 4: Prehľad študijných odborov programu Kvantitativní metody v ekonomice 46
Tabuľka 5: Prehľad študijných odborov programu systémové inženýrství a informatika 46
Tabuľka 6: Prehľad študijných odborov programu Economics and Management 46

Tabuľka 7: Hodnotenie medzinárodného zapojenia ekonomických fakúlt v ČR podľa HN za obdobie 2011 - 2013 54
Tabuľka 8: Hodnotenie medzinárodného zapojenia FP VUT v Brně podľa HN za obdobie 2011 - 2013 56
Tabuľka 9: Študenti bakalárskeho a magisterského štúdia v rokoch 2010 - 2012 57
Tabuľka 10: Mobilita študentov bakalárskeho a magisterského štúdia v rokoch 2010 – 2012: 57
Tabuľka 11: Výška finančnej podpory udeľovaná v programe Erasmus+ 68
Tabuľka 12: Porovnanie výšky finančnej podpory programu Erasmus a Erasmus+ vo vybraných krajinách 68
Tabuľka 13: Základné kompetencie zahraničného oddelenia FP a oddelenia pre zahraničné vzťahy Rektorátu VUT v Brně v oblasti zahraničnej mobility študentov 70
Tabuľka 14: Bodové ohodnotenie jazykovej úrovne študentov 71
Tabuľka 15: Administratívny proces programu Erasmus+ 72
Tabuľka 16: Zdroje informácií o možnostiach zahraničnej mobility študentov 78
Tabuľka 17: SWOT analýza 79
Tabuľka 18: Časový harmonogram výskumu 81
Tabuľka 19: Hodnotenie dôležitosti znakov celkovej spokojnosti študentov, ktorí sa zaujímajú o zahraničnú mobilitu, ale nevyužili ju 88
Tabuľka 20: Hodnotenie dôležitosti znakov celkovej spokojnosti študentov, ktorí využili možnosť zahraničnej mobility 88
Tabuľka 21: Priemerné hodnotenie celkovej spokojnosti 90
Tabuľka 22: Percentuálne vyjadrenie miery spokojnosti 91
Tabuľka 23: Analýza pohlavia respondentov 108
Tabuľka 24: Analýza veku respondentov 108
Tabuľka 25: Analýza vzťahu študentov k FP 108
Tabuľka 26: Analýza odboru štúdia respondentov 109
Tabuľka 27: Časový harmonogram navrhovaného projektu 135

ZOZNAM SKRATIEK

APAIE	Asia-Pacific Association for International Education
BEST	Board of European Students of Technology
ČR	Česká republika
EAIE	European Association for International Education
ECTS	European Credit Transfer and Accumulation System
ECVET	European Credit system for Vocational Education & Training
EHP	Evropský hospodářský prostor
EQF	European Qualifications Framework
EQUAVET	European quality assurance in vocational education and training
HN	Hospodářské noviny
ISC	Inernational Student Club
MSFS	Mobilitní stipendijní fond VUT v Brně
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
NAEP	National Agency for Educational Programmes
VaVaI	Výzkum, vývoj a inovace

ZOZNAM SKRATIEK EURÓPSKYCH KRAJÍN

AT	Austria	Rakúsko
BE	Belgium	Belgicko
BG	Bulgaria	Bulharsko
CY	Cyprus	Cyprus
DE	Germany	Nemecko
DK	Denmark	Dánsko
EE	Estonia	Estónsko
ES	Spain	Španielsko
FI	Finland	Fínsko
FR	France	Francúzsko
GR	Greece	Grécko
HR	Croatia	Chorvátsko

HU	Hungary	Maďarsko
CH	Switzerland	Švajčiarsko
IE	Ireland	Írsko
IS	Iceland	Island
IT	Italy	Taliansko
LI	Liechtenstein	Lichtenštajnsko
LT	Lithuania	Litva
LU	Luxemburg	Luxemburgsko
LV	Latvia	Lotyšsko
MK	Former Yugoslav Republic of Macedonia	Bývalá juhoslovanská republika Macedónia
MT	Malta	Malta
NL	Netherlands	Holandsko
NO	Norway	Nórsko
PL	Poland	Poľsko
PT	Portugal	Portugalsko
RO	Romania	Rumunsko
SE	Sweden	Švédsko
SI	Slovenia	Slovinsko
SK	Slovakia	Slovensko
TR	Turkey	Turecko
UK	United Kindgom	Spojené kráľovstvo

ZOZNAM PRÍLOH

Príloha č. 1: Dotazník pre študentov FP VUT v Brně

Príloha č. 1 - Dotazník pre študentov FP VUT v Brně

Měření spokojenosti studentů v oblasti zahraničních mobilit

Průzkum spokojenosti probíhá pod záštitou proděkanky pro zahraniční vztahy, doc. PhDr. Ivety Šimberové, Ph.D. Dotazník je zcela anonymní a jeho vyplněním pomůžete zlepšení nabízených služeb FP VUT v Brně v oblasti zahraničních mobilit.
V případě zájmu o výsledky průzkumu nebo jiných připomínek nás kontaktujte na e-malové adrese fp.mobilita@gmail.com

Děkujeme za spolupráci!

* Required

1. **Zajímali jste se během Vašeho studia na FP o možnosti zahraničních mobilit?** *

   Mark only one oval.

   ◯ ANO *Skip to question 2.*
   ◯ NE *Skip to question 52.*

2. **Využili jste během Vašeho studia na FP možnost zahraničního vzdělávacího pobytu?** *

   Mark only one oval.

   ◯ ANO *Skip to question 24.*
   ◯ NE *Skip to question 3.*

Seřaďte dle důležitosti jednotlivá kritéria při hodnocení Vaší spokojenosti se službami FP v oblasti zahraničních vzdělávacích programů:

---

1 = nejdůležitejší
6 = nejmíň důležité
MOŽNOSTI SE NEMOHOU OPAKOVAT!!

3. **1** *

Mark only one oval.

- ◯ Dostatek informaci
- ◯ Dostupnost informací
- ◯ Dostupnost referencí
- ◯ Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- ◯ Šance uspět ve výběrovém řízení
- ◯ Finanční nenáročnost

4. **2** *

Mark only one oval.

- ◯ Dostatek informaci
- ◯ Dostupnost informací
- ◯ Dostupnost referencí
- ◯ Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- ◯ Šance uspět ve výběrovém řízení
- ◯ Finanční nenáročnost

5. **3** *

Mark only one oval.

- ◯ Dostatek informaci
- ◯ Dostupnost informací
- ◯ Dostupnost referencí
- ◯ Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- ◯ Šance uspět ve výběrovém řízení
- ◯ Finanční nenáročnost

6. **4** *

Mark only one oval.

- ◯ Dostatek informaci
- ◯ Dostupnost informací
- ◯ Dostupnost referencí
- ◯ Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- ◯ Šance uspět ve výběrovém řízení
- ◯ Finanční nenáročnost

7. **5** *

Mark only one oval.

- ◯ Dostatek informaci
- ◯ Dostupnost informací
- ◯ Dostupnost referencí
- ◯ Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- ◯ Šance uspět ve výběrovém řízení
- ◯ Finanční nenáročnost

8. **6** *

Mark only one oval.

- ◯ Dostatek informaci
- ◯ Dostupnost informací
- ◯ Dostupnost referencí
- ◯ Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- ◯ Šance uspět ve výběrovém řízení
- ◯ Finanční nenáročnost

9. **Ohodnoťte Vaší spokojenost s jednotlivými faktory na FP v oblasti zahraničních vzdělávacích programů.** *

Mark only one oval per row.

	velmi spokojen	spokojen	nespokojen	velmi nespokojen
Dostatek informací	◯	◯	◯	◯
Dostupnost informací	◯	◯	◯	◯
Dostupnost referencí	◯	◯	◯	◯
Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí	◯	◯	◯	◯
Šance uspět ve výběrovém řízení	◯	◯	◯	◯
Finanční nenáročnost	◯	◯	◯	◯

10. **Do jaké míry jste v souvislosti se zahraničnými pobyty v rámci FP spokojen s faktory:** *

Mark only one oval per row.

	velmi spokojen	spokojen	nespokojen	velmi nespokojen
kvalita informací na internetových stránkách FP	◯	◯	◯	◯
kvalita informací zasílaných e-mailem	◯	◯	◯	◯
včasnost a pravidelnost informací	◯	◯	◯	◯
pracovníci zahraničního oddělení	◯	◯	◯	◯

11. **Zaujaly Vás někdy informace o zahraničním vzdělávání zasílané e-mailem zahraničního oddělení?** *

Mark only one oval.

◯ ANO

◯ NE

12. **Víte jaký je rozodíl mezi programem Erasmus a Free mover?**
Mark only one oval.

- ANO
- NE

13. **Zúčastnili jste se někdy informativní schůzky o zahraničním vzdělávání?** *
Mark only one oval.

- ANO
- NE

14. **Považujete propagaci zahraničního vzdělávání na fakultě za dostatečnou?** *
Mark only one oval.

- ANO
- NE

15. **Víte, kde hledat reference absolventů zahraničních vzdělávacích pobytů?** *
Mark only one oval.

- ANO
- NE

16. **Znáte databázi NAEP?** *
Mark only one oval.

- ANO
- NE

17. **Označte ty zdroje informací, které jsou pro Vás nejvíc relevantní v oblasti zahraničních vzdělávacích programů:** *

Check all that apply.

- [ ] Informace na sociálních sítích
- [ ] Zahraniční a studijní oddělení FP
- [ ] Rektorát VUT
- [ ] Internetové stránky NAEP
- [ ] Zahraniční studenti studující na VUT
- [ ] Spolužáci a absolventi studijních pobytů
- [ ] Other: .....

18. **Uvítali byste, kdyby informace a reference byly dostupné na jednom místě?** *

Mark only one oval.

- ◯ ANO
- ◯ NE

19. **Jakou sumu jste měsíčně ochoten investovat do zahraničního vzdělávání (mimo získanou finanční podporu)?** *

Mark only one oval.

- ◯ 0 Kč
- ◯ do 2000 Kč
- ◯ od 2000 Kč do 5000 Kč
- ◯ nad 5000 Kč

20. **Máte zájem i o ty zahraniční vzdělávací programy, které si musíte v plné výši hradit sami?** *

Mark only one oval.

- ◯ ANO
- ◯ NE

21. **Do jaké míry jste spokojen s faktory:** *

Mark only one oval per row.

	velmi spokojen	spokojen	nespokojen	velmi nespokojen
nabídka zemí, do kterých je možné v rámci vzdělávání na FP vycestovat	◯	◯	◯	◯
nabídka zahraničných programů (Erasmus, FreeMover, Euroweek,…)	◯	◯	◯	◯

22. **Víte o tom, že se v následujícím akademickém roce 2014/2015 mění podmínky programu Erasmus?** *

Mark only one oval.

- ◯ ANO
- ◯ NE

23. **Do jaké míry jste spokojen se stávajícími podmínkami výběrového řízení programu Erasmus na FP?**

Mark only one oval.

- ◯ velmi spokojen *Skip to question 53.*
- ◯ spokojen *Skip to question 53.*
- ◯ nespokojen *Skip to question 53.*
- ◯ velmi nespokojen *Skip to question 53.*

Seřaďte dle důležitosti jednotlivá kritéria při hodnocení Vaší spokojenosti se službami FP v oblasti zahraničních vzdělávacích programů:

1 = nejdůležitejší
8 = nejmíň důležité
MOŽNOSTI SE NEMOHOU OPAKOVAT!!

24. **Zaujaly Vás někdy informace zasílané e-mailem zahraničního oddělení?** *

Mark only one oval.

- ANO
- NE

25. **1** *

Mark only one oval.

- Dostatek informaci
- Dostupnost informací
- Dostupnost referencí
- Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- Šance uspět ve výběrovém řízení
- Finanční nenáročnost
- Jednoduchost procesu vyřizování pobytu
- Soulad mezi domácím a zahraničním studiem

26. **2** *

Mark only one oval.

- Dostatek informaci
- Dostupnost informací
- Dostupnost referencí
- Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- Šance uspět ve výběrovém řízení
- Finanční nenáročnost
- Jednoduchost procesu vyřizování pobytu
- Soulad mezi domácím a zahraničním studiem

27. **3** *

Mark only one oval.

- Dostatek informaci
- Dostupnost informací
- Dostupnost referencí
- Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- Šance uspět ve výběrovém řízení
- Finanční nenáročnost
- Jednoduchost procesu vyřizování pobytu
- Soulad mezi domácím a zahraničním studiem

28. **4** *

Mark only one oval.

- Dostatek informaci
- Dostupnost informací
- Dostupnost referencí
- Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- Šance uspět ve výběrovém řízení
- Finanční nenáročnost
- Jednoduchost procesu vyřizování pobytu
- Soulad mezi domácím a zahraničním studiem

29. **5** *

Mark only one oval.

- Dostatek informaci
- Dostupnost informací
- Dostupnost referencí
- Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- Šance uspět ve výběrovém řízení
- Finanční nenáročnost
- Jednoduchost procesu vyřizování pobytu
- Soulad mezi domácím a zahraničním studiem

30. **6** *

Mark only one oval.

- Dostatek informaci
- Dostupnost informací
- Dostupnost referencí
- Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- Šance uspět ve výběrovém řízení
- Finanční nenáročnost
- Jednoduchost procesu vyřizování pobytu
- Soulad mezi domácím a zahraničním studiem

31. **7** *

Mark only one oval.

- Dostatek informaci
- Dostupnost informací
- Dostupnost referencí
- Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- Šance uspět ve výběrovém řízení
- Finanční nenáročnost
- Jednoduchost procesu vyřizování pobytu
- Soulad mezi domácím a zahraničním studiem

32. **8** *

Mark only one oval.

- Dostatek informaci
- Dostupnost informací
- Dostupnost referencí
- Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí
- Šance uspět ve výběrovém řízení
- Finanční nenáročnost
- Jednoduchost procesu vyřizování pobytu
- Soulad mezi domácím a zahraničním studiem

33. **Ohodnoťte Vaší spokojenost s jednotlivými faktory na FP v oblasti zahraničních vzdělávacích programů.** *

Mark only one oval per row.

	velmi spokojen	spokojen	nespokojen	velmi nespokojen
Dostatek informací				
Dostupnost informací				
Dostupnost referencí				
Úroveň nabídky zahraničních aktivit a zemí				
Šance uspět ve výběrovém řízení				
Finanční nenáročnost				
Jednoduchost procesu vyřizování pobytu				
Soulad mezi domácím a zahraničním studiem				

34. **Do jaké míry jste v souvislosti se zahraničnými pobyty v rámci FP spokojen s faktory:** *

Mark only one oval per row.

	velmi spokojen	spokojen	nespokojen	velmi nespokojen
kvalita informací na internetových stránkách FP				
kvalita informací zasílaných e-mailem				
včasnost a pravidelnost informací				
pracovníci zahraničního oddělení				

35. **Víte jaký je rozodíl mezi programem Erasmus a Free mover?**
Mark only one oval.

- ANO
- NE

36. **Zúčastnili jste se někdy informativní schůzky o zahraničních vzdělávacích programech?** *
Mark only one oval.

- ANO
- NE

37. **Považujete propagaci možností zahraničního vzdělávání na fakultě za dostatečnou?** *
Mark only one oval.

- ANO
- NE

38. **Víte, kde hledat reference absolventů zahraničních programů?** *
Mark only one oval.

- ANO
- NE

39. **Znáte databázi NAEP?** *
Mark only one oval.

- ANO
- NE

40. **Označte ty zdroje informací, které jsou pro Vás nejvíc relevantní v oblasti zahraničních vzdělávacích programů:** *

Check all that apply.

- [ ] Informace na sociálních sítích
- [ ] Zahraniční a studijní oddělení FP
- [ ] Rektorát VUT
- [ ] Internetové stránky NAEP
- [ ] Zahraniční studenti studující na VUT
- [ ] Spolužáci a absolventi studijních pobytů
- [ ] Other: .....

41. **Uvítali byste, kdyby informace o zahraničních aktivitách a reference byly dostupné na jednom místě?** *

Mark only one oval.

- ◯ ANO
- ◯ NE

42. **Jakou sumu jste měsíčně ochoten investovat do zahraničního vzdělávání (mimo získanou finanční podporu)?**

Mark only one oval.

- ◯ 0 Kč
- ◯ do 2000 Kč
- ◯ od 2000 Kč do 5000 Kč
- ◯ nad 5000 Kč

43. **Máte zájem i o ty zahraniční vzdělávací programy, které si musíte v plné výši hradit sami?**

Mark only one oval.

- ◯ ANO
- ◯ NE

44. **Do jaké míry jste spokojen s faktory:** *

Mark only one oval per row.

	velmi spokojen	spokojen	nespokojen	velmi nespokojen
Nabídka zemí, do kterých je možné v rámci vzdělávání na FP vycestovat	◯	◯	◯	◯
Nabídka zahraničních programů (Erasmus, FreeMover, Euroweek,…)	◯	◯	◯	◯

45. **Víte o tom, že se v následujícím akademickém roce 2014/2015 mění podmínky programu Erasmus?** *

Mark only one oval.

- ◯ ANO
- ◯ NE

46. **Do jaké míry jste spokojen se stávajícími podmínkami výběrového řízení programu Erasmus na FP?**

Mark only one oval.

- ◯ velmi spokojen
- ◯ spokojen
- ◯ nespokojen
- ◯ velmi nespokojen

47. **Do jaké míry jste byl během procesu vyřizování dokumentů spokojen s faktory:** *

Mark only one oval per row.

	velmi spokojen	spokojen	nespokojen	velmi nespokojen
rychlost vyřizování dokumentů	◯	◯	◯	◯
schopnost pracovníků zodpovídat Vaše dotazy	◯	◯	◯	◯
dostupnost informací k vyplnění dokumentů	◯	◯	◯	◯

48. **Měli jste nějaké nejasnosti při vyplnění dokumentů?** *

Mark only one oval.

◯ ANO

◯ NE

49. **Překáželo Vám, že všechny potřebné dokumenty není možné vyřídit na stejném místě?** *

Mark only one oval.

◯ ANO

◯ NE

50. **Způsobil Vám zahraniční studijní pobyt překážku v plynulém pokračování domácího studia?** *

Mark only one oval.

◯ ANO *After the last question in this section, skip to question 53.*

◯ NE *After the last question in this section, skip to question 53.*

51. **Do jaké míry jste byl spokojen s faktory:**
Mark only one oval per row.

	velmi spokojen	spokojen	nespokojen	velmi nespokojen
proces uznávání zahraničního studia	◯	◯	◯	◯
soulad skladby předmětu domácího studia se zahraničním	◯	◯	◯	◯

52. **Jaké jsou důvody toho, že jste se zatím o možnosti zahraničního vzdělávání nezajímali?** *
Check all that apply.

- [ ] Malá propagace ze strany FP
- [ ] Jazyková bariéra
- [ ] Pracovní závazky
- [ ] Osobní a rodinné závazky
- [ ] Dodatečné finanční výdaje
- [ ] Vůbec mě to neláká, nevidím v tom přínos
- [ ] Other: .....

Zahraniční oddělení FP VUT v Brně Vám děkuje za Vaši spolupráci! Zde máte ještě prostor k osobním připomínkám a návrhům ke zvýšení Vaší spokojenosti s poskytovanými službami v oblasti zahraničních mobilitních programů pro studenty.

Nezapomeňte kliknout na "Sumbit" na konci dotazníku.

53. **Pohlaví**
Mark only one oval.

- ◯ MUŽ
- ◯ ŽENA

54. **Věk**

Mark only one oval.

- 18- 20
- 21 - 23
- 24 - 26
- 27 - 30
- víc než 30

55. **Vztah k FP**

Mark only one oval.

- 1. ročník, bakalářské studium
- 2. ročník, bakalářské studium
- 3. ročník , bakalářské studium
- 1. ročník , magisterské studium
- 2. ročník, magisterské studium
- doktorandské studium

56. **Obor studia**

Mark only one oval.

- DP
- EPM
- EP
- MTK
- UAD
- MME
- MIN
- EBF
- ŘEP
- PFO
- UFRP
- IM

57. **Prostor pro Vaše připomínky a návrhy :)**

.....

.....

.....

.....

.....

Powered by
Google Forms