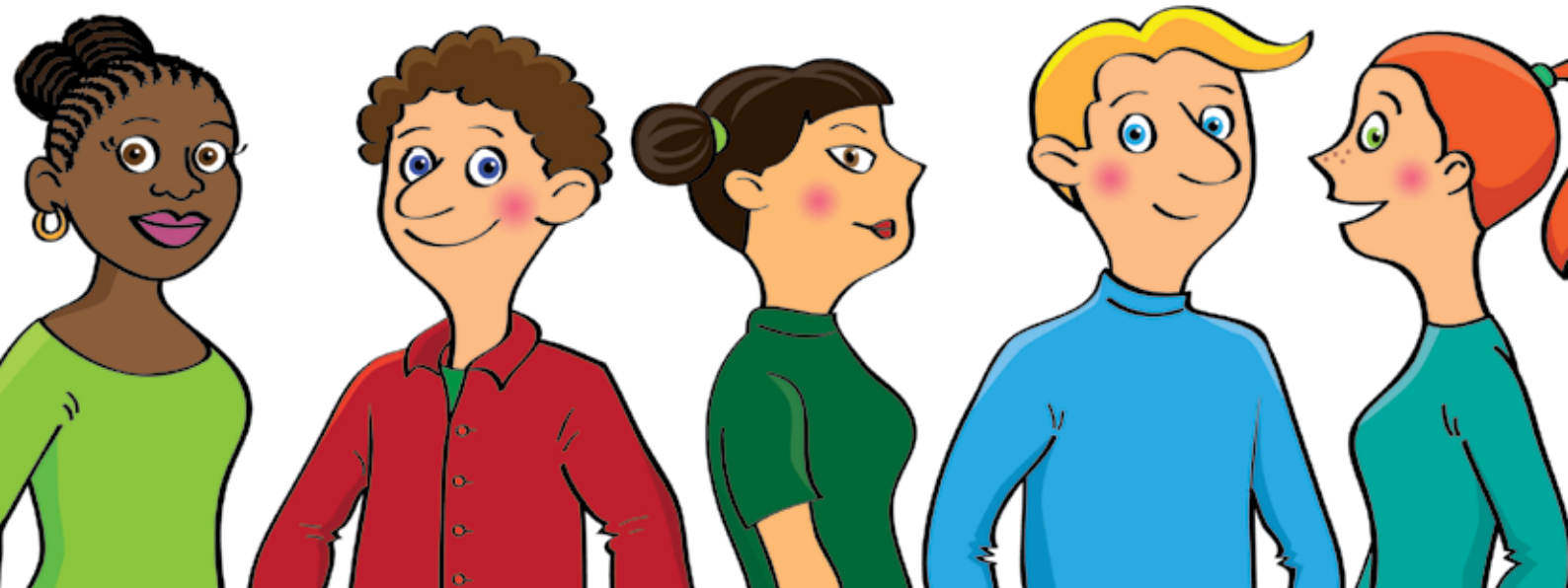


Międzynarodowa mobilność – szansa i problem
Lepsze przygotowanie uczelni do przyjęcia zagranicznych studentów

Przewodnik dla uczelni

Jak przygotować się na przyjęcie
zagranicznych studentów?



Międzynarodowa mobilność – szansa i problem
Lepsze przygotowanie uczelni do przyjęcia zagranicznych studentów

Przewodnik dla uczelni

Jak przygotować się na przyjęcie zagranicznych studentów?



Przewodnik dla uczelni

Jak przygotować się na przyjęcie zagranicznych studentów?

Niniejsza publikacja powstała przede wszystkim w celu lepszego przygotowania uczelni do przyjęcia zagranicznych studentów. Niemniej ważnym celem było również wskazanie kluczowych obszarów, w ramach których uczelnie powinny wyposażyć swoich studentów wyjeżdżających do zagranicznych uczelni w niezbędną wiedzę i umiejętności. Przygotowanie podręcznika poprzedziły szeroko zakrojone badania pierwotne jakościowe (indywidualne wywiady pogłębione) i ilościowe (badania kwestionariuszowe) w uczelniach z Polski, Węgier, Grecji i Ukrainy, a także badania wtórne, głównie w postaci przeglądu dobrych rozwiązań z uczelni europejskich. W oparciu o wyniki badań staraliśmy się stworzyć prosty podręcznik o uniwersalnym charakterze, który będzie mógł być użytkowany przez większość uczelni w Europie. Wybrane kwestie merytoryczne wzmocniliśmy przekazem graficznym, dzięki któremu opisywane sytuacje stały się bardziej wyraziste.

Serdecznie zapraszamy do lektury

Spis treści

1. Przed przyjazdem	7
1.1. Informacje na stronie internetowej	7
1.2. Jednostki/osoby odpowiedzialne za kontakt ze studentami	7
1.3. Oferta dydaktyczna	9
1.4. Informacje dydaktyczne	10
2. Przyjmowanie zagranicznych studentów	13
2.1. Pierwsze dni i proces wdrażania	13
2.2. Praktyczne informacje	13
3. Adaptacja językowa na uczelni	15
3.1. Tłumaczenia dokumentów	15
3.2. Niezbędne informacje w języku angielskim	15
4. Integracja z nowym otoczeniem	19
4.1. Różnice kulturowe	19
4.2. Otwartość społeczności akademickiej	19
4.3. Wspólne działania w środowisku wielokulturowym	20
4.4. Przygotowanie kadry akademickiej do pracy w środowisku wielokulturowym	20
5. Organizacja procesu obsługi studentów	23
5.1. Kadra administracyjna	23
5.2. Wykorzystanie nowoczesnych technologii	23
5.3. Akademiki i świadczone usługi	25
6. Informacje dla studentów wyjeżdżających na zagraniczne uczelnie	27
6.1. Integracja w nowym środowisku społeczno-kulturowym	27
6.2. Informacje na temat kwestii formalnych i organizacyjnych	27
6.2.1. Biuro ds. Współpracy Międzynarodowej	27
6.2.2. Biuro Spraw Studenckich	28
6.2.3. Szanse zatrudnienia	28
6.2.4. Wsparcie dla studentów z niepełnosprawnością	28



Informacje dostarczone zagranicznym studentom powinny zawierać szczegóły na temat tego, czego mogą się spodziewać po przyjeździe do obcego kraju.

1. Przed przyjazdem

1.1. Informacje na stronie internetowej

Wszelkie informacje, które mogą być istotne dla zagranicznych studentów, powinny zostać napisane w prosty, jasny i zrozumiały sposób oraz umieszczone na stronie internetowej goszczącej ich uczelni. Powinny być też łatwo dostępne i zebrane razem w zakładce poświęconej programowi wymiany.

Informacje dostarczone zagranicznym studentom powinny również zawierać szczegóły na temat tego, czego mogą się spodziewać po przyjeździe do obcego kraju np. wydarzenia związane z ich powitaniem na uczelni, proces rejestracji, wymagana dokumentacja, lista oferowanych modułów zajęć razem z informacjami na temat ich zaliczeń, sposoby oceniania, wymagania językowe, zapisy na zajęcia, informacje dotyczące zakwaterowania, dane kontaktowe Ambasadora Studenckiego lub innych osób wyznaczonych do pomocy zagranicznym studentom, zwłaszcza w ich pierwszych dniach pobytu w nowym środowisku. Na stronie internetowej należy również umieścić informacje niezbędne w nagłych wypadkach np. nazwy firm świadczących ubezpieczenia zdrowotne (adres, numer telefonu, opłaty, upusty lub pakiety usług dla studentów) lub dane Urzędu Imigracyjnego (procedura ubiegania się o wizę, opłaty, wymagane dokumenty, adres). Dobrym pomysłem jest również umieszczenie mapki uniwersytetu oraz informacji o komunikacji miejskiej wokół kampusu.

Wyżej wymienione informacje są bardzo ważne dla osób przygotowujących się do pobytu na uczelni w obcym kraju. Dzięki nim mogą czuć się pewniej w dniu przyjazdu.

1.2. Jednostki/osoby odpowiedzialne za kontakt ze studentami

Obowiązkiem jednostek lub osób odpowiedzialnych za kontakt z zagranicznymi studentami jest pomoc w rozwiązywaniu wszelkich problemów, które mogą się pojawić podczas pobytu na zagranicznej uczelni. Ich zadaniem jest również odpowiadanie na pytania studentów oraz dostarczanie im informacji na temat programów akademickich oraz innych usług, które mogą być im świadczone. Obecność takich jednostek lub osób jest bardzo pomocna i ułatwia integrację z nowym otoczeniem.



Niezbędne jest zachowanie uprzejmej i opanowanej postawy, zwłaszcza gdy interesant jest zdenerwowany lub sfrustrowany pojawiającymi się problemami.

Należy pamiętać, że do udzielania odpowiedzi na pytania studentów oraz rozwiewania ich wątpliwości konieczna jest dobra znajomość języka angielskiego oraz umiejętność korzystania z różnych kanałów komunikacyjnych. Niezbędne jest również zachowanie uprzejmej i opanowanej postawy, zwłaszcza gdy interesant jest zdenerwowany lub sfrustrowany pojawiającymi się problemami, co również może się zdarzyć i na co należy być przygotowanym.



Obowiązki jednostek lub osób odpowiedzialnych za kontakt ze studentami:

- Zachowanie pozytywnej, empatycznej i profesjonalnej postawy wobec studentów
- Niezwłoczne udzielanie odpowiedzi na zapytania studentów
- Komunikowanie się ze studentami za pomocą różnych kanałów
- Przyjmowanie oraz rozpatrywanie skarg studentów
- Dostarczanie informacji na temat programów uczelni oraz usług, jakie są dostępne w niej i poza nią
- Zajmowanie się dokumentacją, wnioskami oraz prośbami studentów
- Przechowywanie dokumentacji powstałej w trakcie kontaktów ze studentami oraz dotyczącej wszelkich spraw, komentarzy lub skarg
- Udzielanie informacji zwrotnej na temat spraw studentów, które są w toku rozpatrywania
- Zapewnienie studentom profesjonalnego wsparcia, a w rezultacie – zadowolenia
- Udzielanie studentom informacji na temat innych usług (np. adresy firm ubezpieczeniowych, akademików itp.)

1.3. Oferta dydaktyczna

Ważne, aby zagraniczni studenci znali i rozumieli program nauczania oferowany przez daną uczelnię, z uwzględnieniem praktycznych informacji:

- Kalendarz akademicki – roczny harmonogram z wykazem świąt, dni roboczych, ważnych wydarzeń, sesji egzaminacyjnych, przerw semestralnych oraz innych dni wolnych
- Plan studiów – informacja na temat programu studiów, oferowanych kierunków oraz kursów i przedmiotów obowiązkowych
- Zajęcia do wyboru/fakultatywne
- Kursy językowe
- Platforma komunikacyjna – miejsce, w którym wykładowcy mogą zamieszczać informacje o kursach (programy, projekty, zadania, egzaminy itp.)

1.4. Informacje dydaktyczne

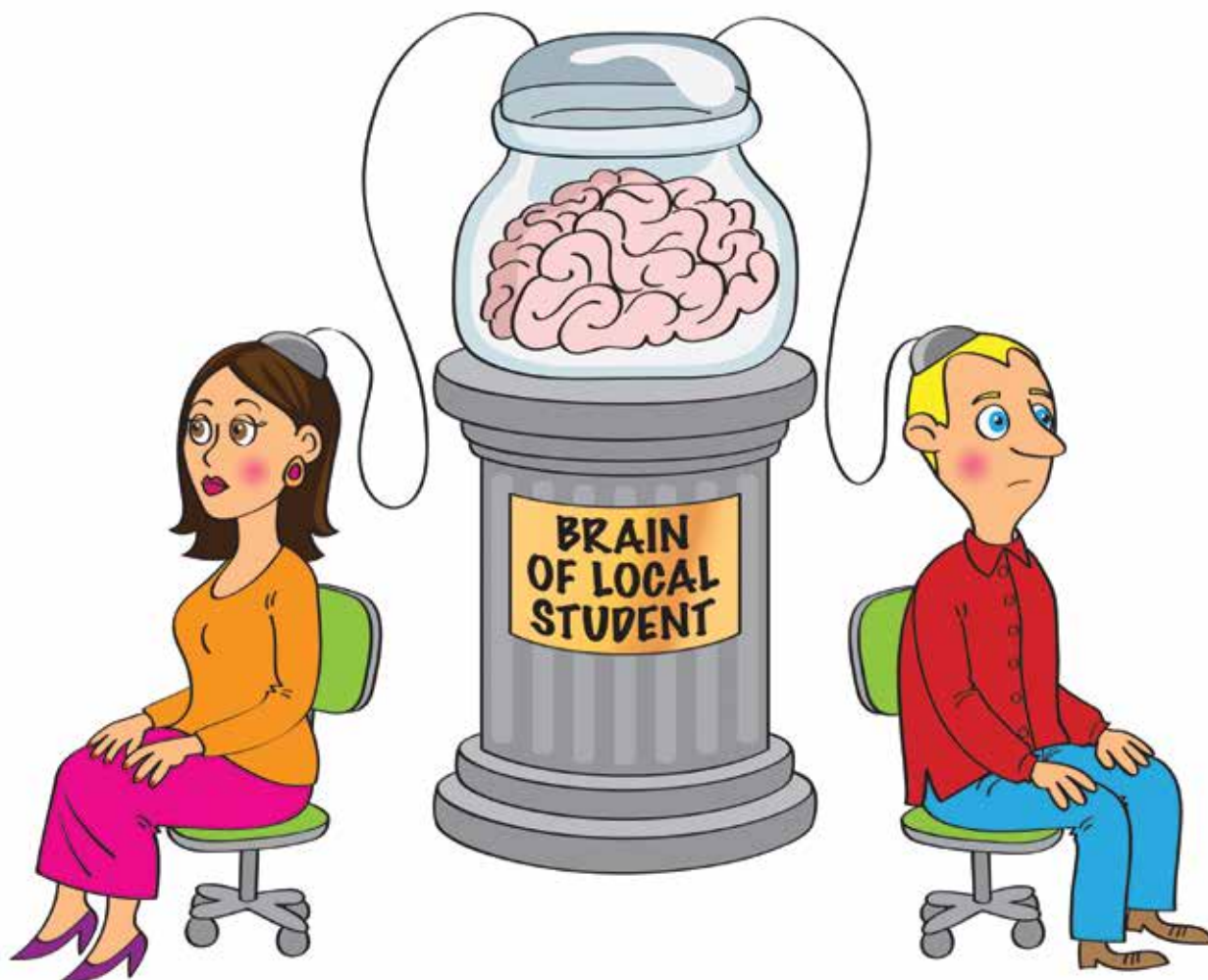
Uczelnia powinna przygotować i dostarczyć zagranicznym studentom następujące informacje:

- Informacje na temat kanałów komunikacyjnych, których studenci mogą używać np. telefon komórkowy, e-mail, komunikator na stronie uczelni, formularz kontaktowy, media społecznościowe i krótkie filmy
- Informacje na temat studiowania na danej uczelni udostępnione w mediach społecznościowych
- Ważne regulacje prawne danej uczelni, immatrykulacja, prawa i obowiązki oraz przepisy dotyczące BHP (dostępne w języku angielskim)
- Informacje na temat poruszania się po kampusie uczelni oraz po mieście – mapki, wycieczki wirtualne, przewodniki itp.
- Kalendarz akademicki
- Zasady i daty rejestracji na zajęcia lub kursy (dostępne w Internecie, a jeśli nie – instrukcja jak poprosić pracowników uczelni o pomoc w ich uzyskaniu)
- Informacje na temat zasad rekrutacji (np. na podstawie kolejności zgłoszeń/średniej ocen, itp.)
- Możliwość sprawdzenia swojej grupy
- Zasady uczestnictwa w zajęciach oraz wymagana obecność, aby uzyskać zaliczenie
- Skala ocen, punktów oraz sposób przekształcania zdobytych punktów w ocenę końcową
- Metody pracy podczas zajęć np. samodzielnie, w parach lub w grupach
- Zasady postępowania w przypadku nieobecności oraz spóźnienia się na zajęcia
- Format zajęć dla określonych przedmiotów (wspólny podstawowy program, zajęcia do wyboru, różnice w programie) np. wykłady, zajęcia, seminaria, warsztaty, nauka z wykorzystaniem sieci komputerowych i Internetu (e-learning), zajęcia w terenie, zajęcia w laboratorium, zajęcia językowe (należy wskazać, które z nich są prowadzone w języku angielskim)
- Informacje (dostępne w Internecie) na temat obecnego systemu zaliczania obowiązującego na uczelni oraz języków, w których prowadzone są zajęcia oraz wykłady
- Sposoby uzyskiwania zaliczeń (np. ustnie, pisemnie, przez Internet) oraz procedury w przypadku braku zaliczenia tzn. co należy zrobić, aby ukończyć dany kurs lub przedłużyć okres trwania studiów
- Platformy z materiałami edukacyjnymi (razem z loginem i hasłem)
- Nauka z wykorzystaniem sieci komputerowych i Internetu (e-learning) oraz udostępnianie materiałów edukacyjnych (przez pocztę elektroniczną, platformę Moodle, grupy na Facebook'u, w formie wydruków, w bibliotece itd.)
- Opłaty za kursy/przedmioty ze wskazaniem terminu płatności, wysokości kwoty, sposobu płatności oraz sposobu zapisania się na płatne zajęcia
- Dzienny plan zajęć (nazwy przedmiotów w języku angielskim, miejsce oraz numer sali, informacje o przełożonych lub odwołanych zajęciach itd.)
- Internetowy system uczelni (jeśli uczelnia go posiada), rodzaj dostępnych informacji, możliwość złożenia wniosków oraz wysłania dokumentów za pomocą systemu

- Informacje na temat seminariów (tzn. współpraca z promotorem, ocena postępów w pisaniu pracy, niezbędne dokumenty oraz ważne terminy)
- Informacje na temat tego, czy uczelnia wymaga od studentów samodzielności w procesie uczenia się, czy może zapewnia im większe wsparcie
- Informacje na temat procesu edukacyjnego (kierunki studiów, specjalności, programy nauczania, przedmioty oraz tytuły akademickie)
- Akceptowalne formy egzaminów (np. tzw. „zerówki”, egzaminy pisemne, ustne lub przez Internet, termin pierwszy i drugi, egzaminy poprawkowe)
- Szczegółowe zasady studiów licencjackich, inżynierskich i magisterskich
- Informacje na temat zakresu, w jakim uczelnia kładzie nacisk na dyscyplinę oraz aktywne uczestnictwo w zajęciach
- Informacje na temat dostępnych programów, które mogą pomóc studentom doskonalić ich kompetencje (komunikacyjne, uczenia się, zawodowe), oraz możliwości uczestniczenia w zajęciach sportowych
- Informacje na temat funkcjonowania dziekanatu (godziny otwarcia, kontakt w soboty i niedziele, zakres obowiązków, formy wsparcia zagranicznych studentów oraz ważne dokumenty)
- Sposoby kontaktowania się z nauczycielami akademickimi (dyżury, kontakt przez pocztę elektroniczną, przez platformę e-learningową itp.)
- Informacje na temat biblioteki internetowej (e-biblioteka) z użytecznym księgozbiorem dla studentów
- Praktyki studenckie – oferty pracy skierowane do studentów w celu uzyskania doświadczenia zawodowego
- Informacje na temat możliwości uzyskania stypendium tzn. jego wysokość, okres obowiązywania, wymagane dokumenty, warunki uzyskania stypendium oraz dane osoby kontaktowej, która odpowie na wszelkie pytania
- Krótkie wywiady z innymi zagranicznymi studentami, którzy opowiedzą o studium na danej uczelni (np. na forach dla studentów)



Uczelnia powinna przygotować i dostarczyć zagranicznym studentom informacje o przełożonych lub odwołanych zajęciach.



Zanim zagraniczni studenci rozpoczną swoją edukację, powinni uczestniczyć w programie adaptacyjnym, który pomoże im w procesie integracji z nowym otoczeniem.

2. Przyjmowanie zagranicznych studentów

2.1. Pierwsze dni i proces wdrażania

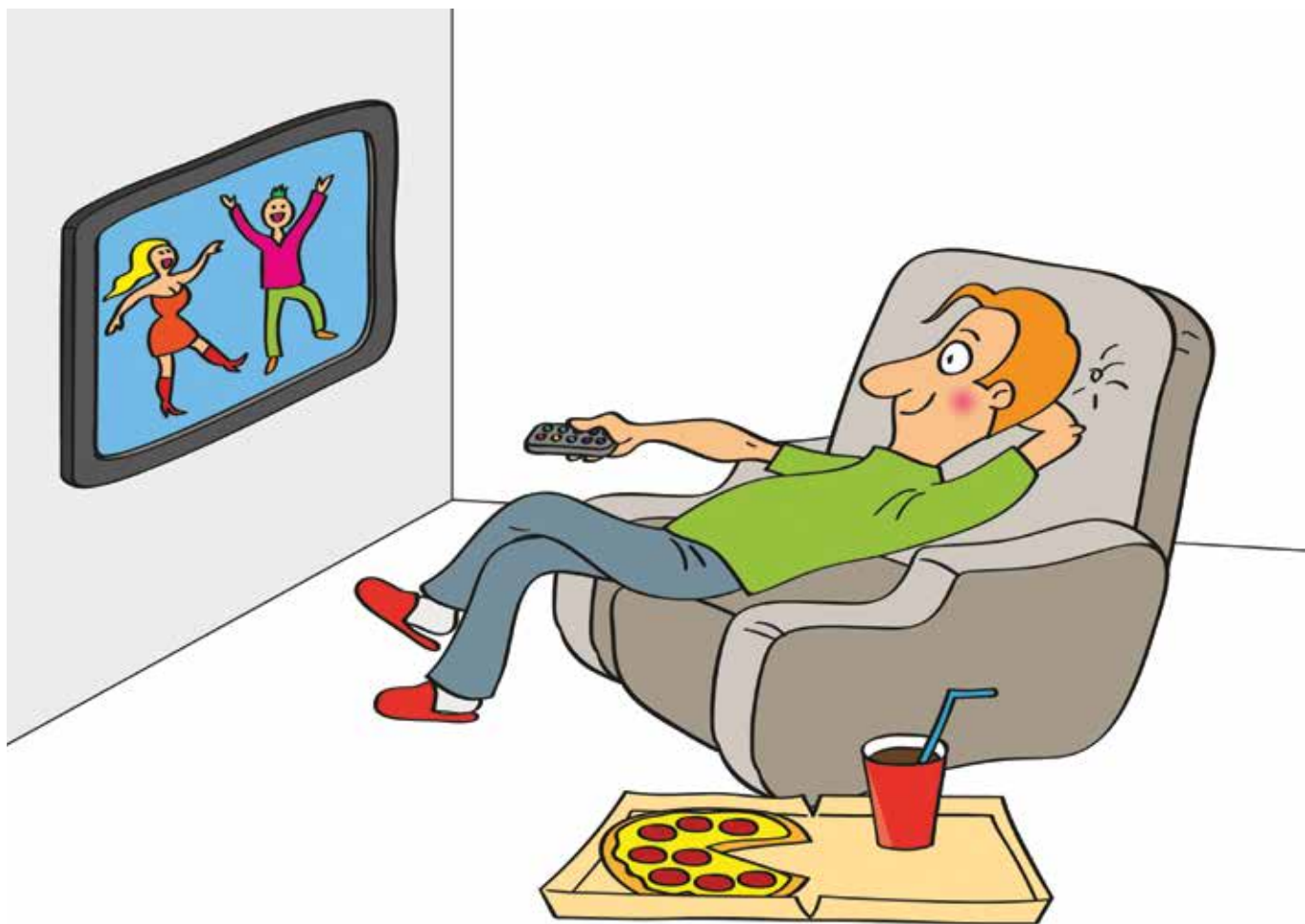
Zanim zagraniczni studenci rozpoczną swoją edukację, powinni uczestniczyć w programie adaptacyjnym, który pomoże im w procesie integracji z nowym otoczeniem, najlepiej na tydzień przed rozpoczęciem semestru. W trakcie tego czasu, studenci powinni zapoznać się z uczelnią, z jej zaletami oraz osiągnięciami. Powinni zwiedzić kampus oraz bibliotekę, spotkać się z pozostałymi studentami (tzn. z innymi zagranicznymi oraz lokalnymi studentami, którzy posiadają doświadczenie w takich programach oraz mieli okazję studiować za granicą) oraz otrzymać istotne informacje dotyczące tego, jak pomyślnie ukończyć studia na danej uczelni.

W pierwszych dniach uczelnia powinna pomóc zagranicznym studentom w zapoznaniu się z nią oraz z procedurami, których należy przestrzegać. Dobrym pomysłem jest zorganizowanie razem z Biurem ds. Współpracy Międzynarodowej kilku wydarzeń, w trakcie których studenci będą mogli lepiej poznać kampus uniwersytecki oraz życie studenckie, jakie w nim panuje (np. spotkania z władzami uczelni, zajęcia inauguracyjne lub spotkania towarzyskie).

2.2. Praktyczne informacje

Zagraniczni studenci powinni również otrzymać informacje na temat innych usług dostępnych na uczelni, np.:

- Proces rejestracji (tzn. wymagane dokumenty, czas i miejsce rejestracji itp.)
- Wybór modułów oraz plan zajęć (program nauczania, informacje na temat modułów, zaliczenia itp.)
- Karta studencka (proces składania wniosku, dokumentacja, sposób korzystania z karty itp.)
- Biblioteka uczelni oraz wypożyczanie książek (sposób uzyskania karty bibliotecznej, terminy zwrotu książek, kary i opłaty itp.)
- Możliwość spotkania się z doradcą akademickim (w celu omówienia spraw studenckich, ścieżki studiów czy trudności pojawiających się w toku studiów, itp.)
- Formalne zgłoszenie swojego pobytu (jeśli jest to wymagane: proces zgłoszenia, wymagane dokumenty itp.)
- Możliwość założenia rachunku bankowego (proces składania wniosku, wymagane dokumenty itp.)
- Rejestracja w przychodni lekarskiej (składanie wniosku, potrzebna dokumentacja, adres przychodni, sposób zapisywania się na wizyty lekarskie itp.)



Życie na kampusie różni się od tego,
co dzieje się na zajęciach.

3. Adaptacja językowa na uczelni

3.1. Tłumaczenia dokumentów

Jeśli którykolwiek z dokumentów, które student przedłoży, nie będzie w języku angielskim, należy go poprosić o niezwłoczne dostarczenie oryginału razem z tłumaczeniem wykonanym przez tłumacza przysięgłego. Ogólnie rzecz biorąc, dostarczone dokumenty powinny zawierać następujące informacje:

- Status prawny i rodzaj instytucji wydającej dany dokument
- Ocena możliwości przystąpienia do programu na podstawie kwalifikacji
- Czas trwania programu studiów, liczba zajęć i/lub punktów, które studenci muszą uzyskać, aby pomyślnie ukończyć program wymiany
- Wartość kwalifikacji w systemie/w kraju, w którym zostały uzyskane, np. do celów akademickich i/lub zawodowych
- Uprzednio uzyskane tytuły akademickie lub poziomy edukacji (nawet jeśli jest to tylko liceum)
- Referencje
- Odpis przedmiotów i ocen studenta, dotychczasowe osiągnięcia i przebieg studiów
- Wyciągi oraz pisma z banku

Tłumaczenie tych dokumentów musi zawierać:

- Informacje o kwalifikacjach tłumacza
- Dane kontaktowe tłumacza
- Potwierdzenie przez tłumacza zgodności tłumaczenia z oryginałem
- Datę wykonania tłumaczenia
- Pełne imię i nazwisko tłumacza oraz podpis

 **Jeśli student nie wie, gdzie znaleźć tłumacza przysięgłego, można polecić mu następującą stronę internetową <https://www.ititranslates.com>.**

3.2. Niezbędne informacje w języku angielskim

Uczelnia, która przyjmuje zagranicznych studentów, musi zapewnić im następujące informacje w języku angielskim:

- **PRZYBYCIE DO KAMPUSU** – zagraniczni studenci powinni być informowani o środkach komunikacji miejskiej wokół terenu kampusu, szczególnie jeśli mieszkają w miejscu oddalonym od uczelni. Jeśli istnieje możliwość skorzystania z bezpłatnego transportu w pobliżu kampusu, o tym również należy ich poinformować.
- **ZAKWATEROWANIE** – każda uczelnia, która przyjmuje zagranicznych studentów, powinna zapewnić im wystarczające informacje o dostępnych formach zakwaterowania i jego kosztach, a w razie potrzeby pomóc im wybrać najlepsze opcje w zależności od ich potrzeb i możliwości.
- **INFORMACJE O ŻYCIU NA KAMPUSIE** – życie na kampusie różni się od tego, co dzieje się na zajęciach. Zagraniczni studenci powinni zasięgnąć informacji o kulturze, w której tymczasowo egzystują, ponieważ może to ułatwić im studiowanie i mieszkanie w obcym kraju. Uczelnia powinna udzielać informacji o wydarzeniach kulturalnych i programach oferowanych na terenie kampusu.
- **ŚCIEŻKA STUDIÓW** – informacje na temat niezbędnych kwalifikacji, które zagraniczni studenci muszą posiadać ubiegając się o miejsce na danym wydziale. Studenci powinni być również informowani o programie nauczania i strukturze wybranego przez nich kierunku.
- **WYMAGANIA DLA DANEGO KIERUNKU** – wszystkie kierunki mają swoje wymagania, które muszą zostać spełnione, aby kandydat został przyjęty. Informacje na ten temat powinny być dostępne w zakładce poświęconej kierunkom na stronie internetowej uczelni.
- **WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZNAJOMOŚCI JĘZYKA ANGIELSKIEGO** – wszyscy studenci planujący udział w programie wymiany muszą znać język angielski na określonym poziomie, aby mieszkać i studiować w obcym kraju. Istnieje wiele międzynarodowych egzaminów potwierdzających znajomość tego języka, np. IELTS, TOFFEL. Jeśli kandydat nie włada językiem angielskim na poziomie wymaganym przez uczelnię, może uczestniczyć w kursach języka angielskiego, jeśli takowe są tam organizowane.
- **OPŁATY STUDENCKIE** – zakładka poświęcona tematowi kosztów pobytu powinna zawierać informacje o opłatach, które studenci muszą ponieść za każdy rok akademicki. Dobrym pomysłem jest również podanie informacji o innych kosztach, które studenci być może będą musieli ponieść np. za książki, za drukowanie materiałów itp.
- **INFORMACJE O WSPARCIU FINANSOWYM** – w wielu państwach obywatele mogą się starać o kredyty studenckie. Zagraniczni studenci powinni zostać poinformowani, czy uczelnia, na której zamierzają studiować, może zapewnić stypendia dla cudzoziemców.



Uczelnia powinna informować zagranicznych studentów o istniejących społecznościach, w których mogliby nawiązywać przyjaźnie i spędzać czas wolny z osobami o podobnych zainteresowaniach.

- **ROZRYWKA I SPOTKANIA TOWARZYSKIE** – warto informować studentów o wydarzeniach kulturalnych i rozrywkowych odbywających się w trakcie roku akademickiego, np. koncerty, festiwale itp. Pomoże im to zorganizować swój wolny czas i spotkać się z innymi studentami.
- **KLUBY I SPOŁECZNOŚCI UNIWERSYTECKIE** – uczelnia powinna informować zagranicznych studentów o dostępnych klubach lub społecznościach, w których mogliby zrobić coś dla ciała i ducha, zdobyć nowe umiejętności, rozwijać umiejętności przywódcze, nawiązywać przyjaźnie i spędzać czas wolny z osobami o podobnych zainteresowaniach. Należy ich jednocześnie informować o możliwych opłatach i kartach członkowskich, które muszą posiadać.
- **OBIEKTY SPORTOWE I KLUBY FITNESS** – zagraniczni studenci powinni być informowani o możliwości korzystania z obiektów sportowych, np. baseny, szkoły tańca, siłownie itp. Uczestnictwo w prowadzonych tam zajęciach może być pomocne w integracji z innymi studentami.
- **ZDROWIE I DOBRE SAMOPOCZUCIE** – utrzymanie zdrowia oraz dobrej kondycji jest kluczowe dla wszystkich studentów, w tym studentów zagranicznych. Edukacja może być trudna i wymagająca, podczas gdy uprawianie sportu lub wykonywanie ćwiczeń fizycznych może pomóc im naładować baterie i uzyskać lepsze wyniki w nauce. Dlatego dobrze jest informować ich o programach prozdrowotnych, z których mogą skorzystać.
- **SKLEPY, BARY I RESTAURACJE** – warto podać informację o lokalizacji tych miejsc i obowiązujących cenach.
- **NAGŁE WYPADKI I BEZPIECZEŃSTWO** – szczególnie ważne dla studentów, którzy przybywają do danego kraju po raz pierwszy. Uczelnia powinna poinformować ich o tym, co powinni robić w przypadku, gdyby byli świadkiem wypadku lub przestępstwa na terenie kampusu lub poza nim.



Aby upewnić się, że zagraniczni studenci zintegrują się z nowym otoczeniem, konieczne jest wprowadzenie różnych stylów nauczania i metod uczenia się, aby zaspokoić potrzeby wszystkich studentów.

4. Integracja z nowym otoczeniem

4.1. Różnice kulturowe

Ważne jest, aby uczelnia dążyła do przezwyciężenia wszelkich barier kulturowych, promowania otwartości i uznawania różnic. Przede wszystkim należy pamiętać o tym, że zagraniczni studenci pochodzą z różnych środowisk, komunikują się na różne sposoby i mają różne potrzeby. Aby upewnić się, że zintegrują się z nowym otoczeniem, konieczne jest:

- Stworzenie środowiska przyjaznego dla różnorodności kulturowej (np. zapewnić miejsce do modlitwy, wziąć pod uwagę zwyczaje żywieniowe podczas tworzenia menu w barach lub kawiarniach itp.)
- Zapewnienie braku tolerancji dla wykluczenia społecznego i kulturowego
- Wprowadzenie zdecydowanej polityki antydyskryminacyjnej
- Zapewnienie równych szans wszystkim studentom
- Zachęcenie do patrzenia na różne sprawy z różnych perspektyw
- Wprowadzenie różnych stylów nauczania i metod uczenia się, aby zaspokoić potrzeby wszystkich studentów
- Kształtowanie kompetencji międzykulturowych (wśród studentów i pracowników uczelni)
- Promowanie postaw charakteryzujących się otwartością, elastycznością i tolerancją (wśród studentów i pracowników uczelni)

 **Ważne jest, aby różnice kulturowe były postrzegane jako pozytywny aspekt życia uniwersyteckiego, a nie jako bariera lub przyczyna wykluczenia społecznego.**

4.2. Otwartość społeczności akademickiej

Otwartość społeczności akademickiej jest kluczem do pomyślnej integracji zagranicznych studentów z nowym środowiskiem. Dlatego też wszyscy pracownicy uczelni, bez względu na pełnione przez nich funkcje, powinni być otwarci na różnice kulturowe i okazywać przyjazne podejście w momencie kontaktu ze studentami pochodzącymi z innych krajów.

Nauczyciele akademicki powinni być świadomi różnych środowisk kulturowych, z których pochodzą studenci, kontrolować poziom ich wiedzy, pokazywać przykłady skutecznych metod uczenia się i prowadzić zajęcia w oparciu o przejrzysty system oceniania. Powinni również zachęcać studentów do kontaktu z doradcą akademickim, aby mogli lepiej spełniać wymogi uczelni i mieć równe szanse na uzyskanie dyplomu.

4.3. Wspólne działania w środowisku wielokulturowym

Wielokulturowość jest istotnym aspektem życia uniwersyteckiego. Aby ją oswoić, uczelnie powinny organizować wspólne działania lub przedsięwzięcia, w których ich uczestnicy mieliby kontakt z różnymi językami i kulturami, oraz podczas których mogliby wymieniać poglądy i poszerzać swoje horyzonty na temat innych środowisk etnicznych. Zwiększanie wiedzy i świadomości na temat wielokulturowości jest niezbędne, ponieważ pomaga budować szacunek pomiędzy studentami oraz pracownikami uczelni, sprzyja współpracy (np. słuchanie siebie nawzajem, okazywanie tolerancji), poprawia atmosferę w środowisku akademickim, wzbudza uznanie dla różnorodności, eliminuje dyskryminację i redukuje stereotypy.

Dobrymi przykładami takich wspólnych działań i przedsięwzięć są festiwale kulturowe lub kulinarne, podczas których studenci mogą przygotowywać i smakować potrawy z całego świata, brać udział w wydarzeniach sportowych, organizować wycieczki do różnych miejsc w okolicy czy też wieczory filmowe (pokazując filmy lub dokumenty filmowe o innych krajach, z angielskimi napisami lub lektorem).

4.4. Przygotowanie kadry akademickiej do pracy w środowisku wielokulturowym

Uczelnia powinna przygotować kadrę akademicką do pracy w środowisku wielokulturowym.

Można tego dokonać przez:

- Uzyskanie informacji na temat edukacji, systemów nauczania i warunków kulturowych krajów, z których pochodzą zagraniczni studenci (z naciskiem na konkretne różnice) oraz tworzenie zwięzłych instrukcji dla nauczycieli akademickich, które można przesyłać pocztą elektroniczną
- Organizowanie warsztatów podnoszących kompetencje dydaktyczne w środowisku wielokulturowym, które byłyby prowadzone przez praktyków z różnych krajów raz w roku lub, jeśli to możliwe, częściej
- Angażowanie stowarzyszeń studenckich i naukowych w opiekę nad zagranicznymi studentami

- Organizowanie wyjazdów nauczycieli akademickich na uczelnie w krajach partnerskich w celu wymiany doświadczeń – tygodniowe wyjazdy, finansowane ze środków uczelni, z zaleceniem dzielenia się informacjami z innymi nauczycielami akademickimi
- Uwzględnianie potrzeb zagranicznych studentów, np. zwiększenie liczby godzin dyżurów, poświęcanie im niektórych wykładów (np. powtarzając materiał i udzielając wyczerpujących wyjaśnień) czy też organizowanie dyżurów online (np. przez Skype, Google Hangouts)
- Informowanie pracowników akademickich o różnicach kulturowych zagranicznych studentów, którzy zamierzają studiować na danej uczelni, poprzez kursy online (np. seminaria internetowe, blogi wideo) lub artykuły wysyłane pocztą elektroniczną
- Zwiększanie świadomości na temat problematycznych stereotypów, dyskryminacji i rasizmu poprzez szkolenia online (seminaria internetowe, blogi wideo) i prowadzenie kursów dotyczących środków zapobiegawczych
- Tworzenie oferty dla studentów zagranicznych uwzględniającej mentoring i wsparcie psychologa lub trenera
- Organizowanie staży w różnych lokalizacjach, pokazów talentów dla studentów, międzynarodowych konferencji oraz wymiany doświadczeń i opinii na temat społeczeństwa, życia i przyszłości
- Przygotowanie studentów do pracy i nauki w międzynarodowym środowisku poprzez spotkania z ekspertami branżowymi/biznesowymi posiadającymi doświadczenie w pracy w takim otoczeniu



Dobrym przykładem takich wspólnych działań i przedsięwzięć są festiwale kulinarne, podczas których studenci mogą przygotowywać i smakować potrawy z całego świata.



Personel akademika powinien posiadać minisłowniczek z pytaniami oraz odpowiedziami, które często pojawiają się w komunikacji ze studentami.

5. Organizacja procesu obsługi studentów

5.1. Kadra administracyjna

Kadra administracyjna uczelni planuje, tworzy i zarządza różnymi programami i usługami przeznaczonymi dla studentów. Może również odpowiadać za różne zadania, np. za pomoc finansową lub organizowanie wydarzeń studenckich. Przykładowa struktura administracyjna uczelni może wyglądać następująco:

- Kanclerz zarządza wszystkimi działaniami oraz funkcjonowaniem kampusu i nadzoruje kadre administracyjną
- Rektor ds. dydaktyki zajmuje się programem nauczania, w tym planami edukacyjnymi, biblioteką, badaniami i sprawami kadrowymi
- Kierownik Działu Nauczania nadzoruje proces przyjmowania studentów i działań rekrutacyjnych – podejmuje decyzje dotyczące przyjęcia kandydatów, ocenia ich wnioski oraz przechowuje dokumentację
- Dziekanaty zajmują się programami kredytów studenckich, stypendiami oraz programami przyznawania nagród, które mogą pomóc studentom w trudniejszej sytuacji finansowej
- Pracownicy administracji uczelni odpowiadają za program zajęć i rekrutację, zarządzają kosztami i wydatkami oraz przechowują dokumenty studentów świadczące o ich dotychczasowym przebiegu edukacji
- Do obowiązków dziekana ds. dydaktyki należy nadzorowanie kadry administracyjnej dziekanatów oraz realizowanie bardziej nietypowych zadań, dzięki którym studenci mają zapewnione odpowiednie warunki do nauki
- Wiele uczelni posiada także dodatkowe stanowiska administracyjne np. kierownika ds. public relations lub kierownika zajmującego się sprawami absolwentów uczelni



Zrozumienie struktury uczelni goszczącej zagranicznych studentów zdecydowanie pomoże im zintegrować się z nowym środowiskiem.

5.2. Wykorzystanie nowoczesnych technologii

Technologia stała się ważną częścią edukacji i życia każdego studenta, zwłaszcza jeśli chodzi o uzyskanie dostępu do różnych informacji. Dobrym przykładem nowoczesnych rozwiązań technologicznych jest aplikacja mobilna, która może pomóc zarówno pracownikom, jak i studentom w wykonywaniu codziennych obowiązków w trzech głównych obszarach:

1. KONTAKT

- Numery alarmowe np. policja, ochrona kampusu itp.
- Ważne numery – prywatne numery telefonów, adresy e-mail, linki do map itp.
- Doradztwo akademickie
- Zdrowie, bezpieczeństwo i ochrona – usługi związane ze zdrowiem, bezpieczeństwem i ochroną studentów oraz usługi świadczone poza kampusem, jak np. infolinia dla uzależnionych od hazardu
- Usługi dla studentów – parkingi, nagrody studenckie, programy finansowe, centrum wsparcia IT itp.

2. ŻYCIE UNIWERSYTECKIE

- Księgarnia internetowa – taka usługa świadczona w ramach aplikacji mobilnej umożliwia studentom zakup podręczników, wymianę oraz sprzedaż używanych książek, oszczędzając ich czas oraz wysiłek
- Harmonogram zajęć – ważna usługa, dzięki której każdy student może sprawdzić swoje zajęcia, datę, godzinę oraz ich lokalizację
- Oceny – możliwość sprawdzenia swoich ocen w telefonie komórkowym jest bardzo przydatna
- Biblioteka internetowa

3. ŻYCIE NA KAMPUSIE

Życie na kampusie obfituje w wiele ważnych informacji, które studenci powinni mieć możliwość sprawdzić za pomocą aplikacji mobilnej:

- Komunikacja miejska – możliwość sprawdzenia autobusów, ich tras przejazdu itp.
- Biuro karier – informacje na temat targów pracy, wskazówki, jak napisać CV, przygotować się do rozmowy kwalifikacyjnej itp.
- Wydarzenia – wydarzenia na kampusie oraz możliwość wyboru pomiędzy ich różnymi kategoriami, od lekkoatletyki po wykłady otwarte
- Facebook – możliwość odwiedzenia profilu uczelni i udostępniania różnych informacji innym użytkownikom
- Bary, restauracje i kawiarnie – menu, lokalizacja na terenie kampusu itp.



Usługi świadczone poza kampusem, jak np. infolinia dla uzależnionych od hazardu

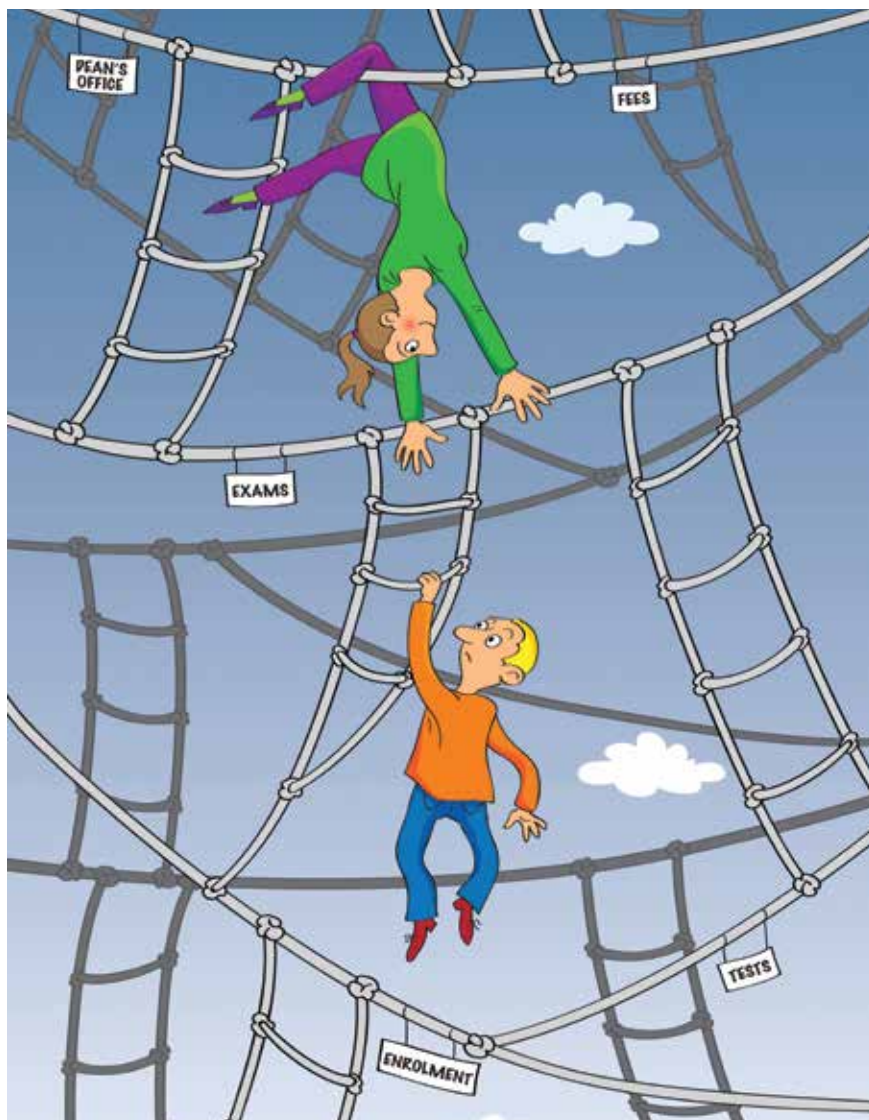
- Mapy – studenci powinni mieć możliwość znalezienia budynku na mapie oraz zapoznania się ze zdjęciami i opisem na temat tego, co się w nim znajduje
- Wiadomości – dostęp do informacji na temat aktualnych wydarzeń na kampusie i poza nim, do informacji umieszczonych na głównej stronie uczelni oraz różnych komunikatów.

5.3. Akademiki i świadczone usługi

Aby poinformować zagranicznych studentów o możliwościach zakwaterowania oraz dostępnych usługach, należy stworzyć przewodnik w formacie pdf oraz umieścić go na stronie uczelni i akademika. Przewodnik powinien być sporządzony w różnych wersjach językowych oraz zawierać:

- Zdjęcia nawiązujące do opisywanych kwestii
- Dane kontaktowe (adres, numer telefonu, jak dojechać ze stacji/lotniska), daty wprowadzenia się i wyprowadzenia z akademika, wysokość miesięcznych opłat i warunki płatności, procedury związane z usterkami i uszkodzeniami, dostęp do Wi-Fi, korzystanie z energii elektrycznej, przyjmowanie gości, sortowanie śmieci, korzystanie z pralni, możliwość pobytu w pokojach ciszy/w pokojach relaksacyjnych/w pokojach rozrywki oraz miejsce do przechowywania rowerów
- Zasady uzyskania karty mieszkańca akademika i procedury w przypadku jej zagubienia
- Porady dotyczące miejsca tymczasowego zamieszkania przed uzyskaniem zakwaterowania w akademiku
- Opis sytuacji wymagających udzielenia pierwszej pomocy – jakie procedury mają zastosowanie, jak zgłosić zdarzenie i jakie numery telefonów trzeba mieć w zasięgu ręki
- Informacje o tym, w jaki sposób komunikować się z personelem akademika i z kim się skontaktować w określonych sprawach
- Informacje o zachowaniach i przedmiotach, które nie są akceptowane w akademiku
- Numery telefonów przydatne dla mieszkańców akademika (biuro administracji uczelni, taksówki)

Dobrym pomysłem może okazać się przygotowanie ulotek z najważniejszymi informacjami np. jak uzyskać zakwaterowanie w akademiku oraz udostępnienie ich w miejscach, w których studenci mogą je łatwo znaleźć, np. w Internecie, w różnych biurach uczelni itp. Przydatny może być także minisłowniczek (w lokalnym języku) z pytaniami oraz odpowiedziami, które często pojawiają się w komunikacji z pracownikami akademika, przy czym należy zauważyć, że personel akademika powinien również posiadać i korzystać z pomocy takiego glosariusza w języku angielskim. Minisłowniczek dla studentów można zawiesić na tablicy informacyjnej w widocznym miejscu, a także przygotować krótkie filmy przedstawiające codzienne życie w akademiku i umieścić je na stronie uczelni oraz akademika. Studentom można przypominać o wszelkich materiałach informacyjnych, które mogą przejrzeć lub pobrać, za pośrednictwem Facebook'a.



ESN jest wolontariacką organizacją studencką, która pomaga w zrozumieniu różnic kulturowych oraz poprawia społeczną i praktyczną integrację zagranicznych studentów z nowym środowiskiem.

6. Informacje dla studentów wyjeżdżających na zagraniczne uczelnie

6.1. Integracja w nowym środowisku społeczno-kulturowym

Aby skutecznie zintegrować studentów z nowym środowiskiem społeczno-kulturowym uczelni, która ich przyjmuje, zaleca się:

- Zorganizowanie seminarium w celu omówienia różnic międzykulturowych przez Biuro ds. Współpracy Międzynarodowej. Warto omówić m.in. następujące kwestie: Jak zachowywać się na terenie uczelni (na korytarzu, w sali, podczas egzaminów, sposoby witania się i spożywania posiłków)? Jak zwracać się do wykładowców i innych studentów oraz jakie są zasady dotyczące ubioru? Zaleca się, aby studenci, którzy w przeszłości studiowali na zagranicznych uczelniach, również brali udział w organizacji takiego wydarzenia.
- Informowanie zagranicznych studentów o możliwości otrzymania wsparcia od ich mentora (Erasmus Student Network (ESN) na uczelni goszczącej). ESN jest organizacją studencko-wolontarystyczną, która pomaga w zrozumieniu różnic kulturowych oraz poprawia społeczną i praktyczną integrację zagranicznych studentów z nowym środowiskiem.
- Poinformowanie zagranicznych studentów o możliwości złożenia przez Internet wniosku o wsparcie mentora na określony czas (miesiąc lub dwa) przed ich przybyciem na daną uczelnię.
- Poinformowanie zagranicznych studentów o komunikacji miejskiej w mieście, w którym znajduje się ich uczelnia, a w szczególności o cenach i rodzajach biletów jednorazowych, biletach dziennych i miesięcznych, możliwości uzyskania zniżek dla studentów, godzinach funkcjonowania komunikacji miejskiej, możliwości korzystania z aplikacji mobilnej oraz zasadach etykiety podczas podróży – jak się zachować wsiadając do autobusu (tramwaju, metra, pociągu itd.), kiedy zwolnić miejsce siedzące dla innej osoby, jak podróżować z dużym bagażem itd.

6.2. Informacje na temat kwestii formalnych i organizacyjnych

6.2.1. Biuro ds. Współpracy Międzynarodowej

Biuro ds. Współpracy Międzynarodowej zajmuje się przyjmowaniem zagranicznych studentów pochodzących z uczelni partnerskich, a jego koordynatorzy pomagają im w wyborze kursów oraz odpowiadają na pytania dotyczące planu studiów.

Jeśli student potrzebuje podpisu lub specjalnego certyfikatu pozwalającego mu na kontynuowanie nauki, powinien skontaktować się z koordynatorami biura na danym wydziale uczelni. Uczelnia oraz Biuro ds. Współpracy Międzynarodowej powinny dostarczyć studentom niezbędne informacje dotyczące np. stypendiów lub systemu opieki zdrowotnej w kraju, w którym zamierzają studiować.

6.2.2. Biuro Spraw Studenckich

Każdy wydział uczelni powinien posiadać Biuro Spraw Studenckich, w którym pracownik mógłby dostarczać interesantom niezbędnych informacji, udzielić pomocy, odpowiedzieć na pytania dotyczące sesji egzaminacyjnych i rejestracji na kursy lub dokonać zmian w dokumentacji.

6.2.3. Szanse zatrudnienia

Zagraniczni studenci mogą podjąć pracę w czasie trwania studiów np. uczestnicząc w projektach, które pozwolą im zaistnieć na rynku pracy. Dobrym pomysłem może być organizowanie spotkań z przedstawicielami praktyki lub organizowanie targów pracy, na których studenci mogą spotkać potencjalnych pracodawców.

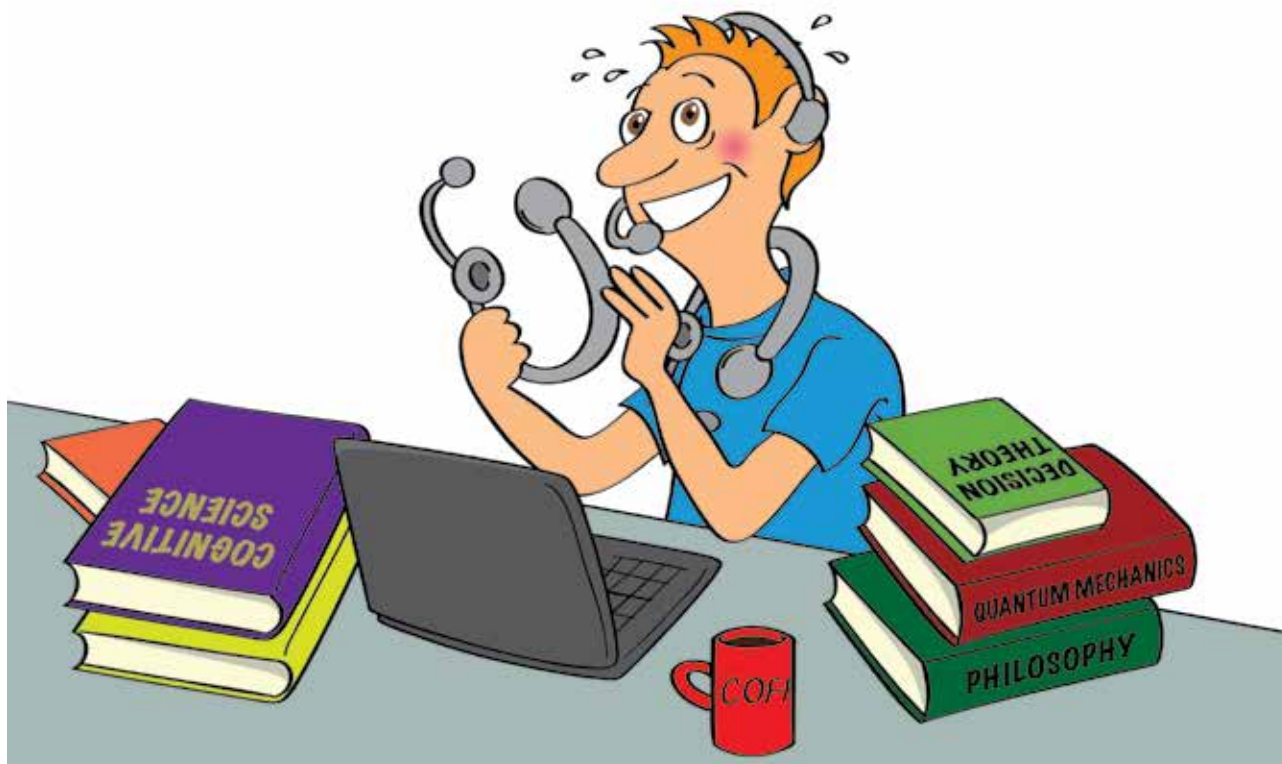
Uczelnie biorące udział w programie wymiany powinny organizować praktyki studenckie (np. staże) dla słuchaczy studiów licencjackich, magisterskich czy doktoranckich, również za granicą.

6.2.4. Wsparcie dla studentów z niepełnosprawnością

Jeśli student z niepełnosprawnością potrzebuje pomocy w nauce, ma prawo do uzyskania dodatkowego wsparcia. Takie osoby powinny być informowane o możliwościach pomocy, warunkach, procedurach i zakresie udzielonego wsparcia. Może ono przybierać formy:

- Pomocy w sporządzaniu notatek
- Nagrywania tekstów
- Wsparcia mentora
- Osobistego asystenta
- Pokoju ze specjalnym wyposażeniem i zasobami
- Wyposażenia technicznego/pomocy dydaktycznych

- Tłumacza języka migowego
- Specjalnych udogodnień dotyczących uczestnictwa w zajęciach, uczenia się oraz zdawania egzaminów w zależności od stopnia i rodzaju orzeczonej niepełnosprawności. Na przykład:
 - studenci, którzy mają problemy ze wzrokiem, mogą uzyskać zgodę na zdawanie testów i egzaminów w trybie ustnym, podczas gdy reszta zdaje je pisemnie
 - studenci, którzy mają problemy ze słuchem, mogą otrzymać dodatkową pomoc, jeśli w czasie zajęć/egzaminów korzystają z materiałów audiowizualnych
 - studenci z orzeczoną dyskalkulią, dysortografią lub dysgrafią mogą mieć przyznaną większą ilość czasu na rozwiązywanie zadań
- Dostosowania pokoju
- Innych form wsparcia



Zagraniczni studenci mogą podjąć pracę w czasie trwania studiów.



Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

ul. Komandorska 118/120, 53-345 Wrocław

www.ue.wroc.pl

Autorzy opracowania: Zespół projektowy

Autor rysunków: Hanna Parylak-Skawińska

Publikacja sfinansowana z funduszy Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+

Publikacja została zrealizowana przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej.

Publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autorów i Komisja Europejska oraz Narodowa Agencja Programu Erasmus+ nie ponoszą odpowiedzialności za jej zawartość merytoryczną.

PUBLIKACJA BEZPŁATNA

© Copyright Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2020





Study
Abroad

Międzynarodowa mobilność - szansa i problem

Lepsze przygotowanie uczelni do przyjęcia zagranicznych studentów