



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALouden JA HALLINNON ALA

KANSAINVÄLINEN OPISKELIJALIIKKUVUUS ASIAKASLÄHTÖISEN STRATEGIAN OSANA

Case: Pietari Suuren Pietarin Polyteknisen yliopiston
Kansainvälisten suhteiden laitos

TEKIJÄ: Anastasia Lagoyko

| | |
|---|-----------|
| Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala | |
| Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma | |
| Työn tekijä(t) Anastasia Lagoyko | |
| Työn nimi Kansainvälinen opiskelijaliikkuvuus asiakaslähtöisen strategian osana. Case: Pietari Suuren Pietarin Polyteknisen yliopiston Kansainvälisten suhteiden laitos. | |
| Päiväys | 2.11.2018 |
| Sivumäärä/Liitteet | 36/1 |
| Ohjaaja(t) Virpi Oksanen | |
| Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Pietari Suuren Pietarin Polyteknisen yliopiston Kansainvälisten suhteiden laitos | |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyö aihe on Kansainvälinen opiskelijaliikkuvuus asiakaslähtöisen strategian osana. Case: Pietari Suuren Pietarin Polyteknisen yliopiston Kansainvälisten suhteiden laitos. Opinnäytetyön teoreettinen osasto koostuu kansainvälisyyteen liittyvistä tutkimuksista, asiakkuudenhallinnan roolin selvittämisestä koulutuksessa ja Venäjän koulutusjärjestelmän kansainvälistymiseen liittyvän lainsäädännön katsauksesta.</p> <p>Maailmanlaajuisesti tapahtuvat integraatioprosessit ovat vaikuttaneet myös korkeakoulutukseen. Globalisaation ja kansainvälistymisen myötä maiden välinen koulutus- ja tutkimusvaihto kasvaa nopeasti. Entistä useammin akateemista liikkuvuutta tunnustetaan maiden ja kulttuurien lähestymisprosessin yhtenä tehokkaimmista välineistä.</p> <p>Aihe valittiin muun muassa sen perusteella, että opinnäytetyön tekijä valmistui Kansainvälisten suhteiden laitokselta ja tällä hetkellä työskentelee siellä. Työn ajankohtaisuutta toteaa myös se, että tämänhetkinen globalisaatio ja kansainvälistyminen edellyttävät jatkuvaa tieto- ja taitovaihtoa eri puolilta maailmaa, eli nimenomaan se, mitä erilaiset akateemiset liikkuvuusohjelmat edistävät.</p> <p>Tämän työn tarkoituksena on kehittää suosituksia Pietarin Polyteknisen yliopiston Kansainvälisten suhteiden laitokselle kansainvälisten kontaktien ja liikkuvuusohjelmien organisoimisessa. Tutkimuksen aineisto kerättiin strukturoidulla web-kyselyllä, joka lähetettiin opiskelijoille heidän mielipiteiden selvittämiseksi ja laitoksen kehittämisharjojen määrittämiseksi. Vastaajia oli Kansainvälisten suhteiden laitoksen 1 – 4 vuosikurssien suomen kieltä opiskelevia opiskelijoita.</p> | |
| Avainsanat Kansainvälistyminen, kansainvälinen liikkuvuus, opiskelija, asiakaslähtöinen strategia | |
| | |

| | | | |
|---|-----------|------------------|------|
| Field of Study Social Sciences, Business and Administration | | | |
| Degree Programme Degree Programme in Business Administration | | | |
| Author(s) Anastasia LAgoyko | | | |
| Title of Thesis International student mobility as part of customer-oriented strategy. Case: Department of International Relations, Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University | | | |
| Date | 2.11.2018 | Pages/Appendices | 36/1 |
| Supervisor(s) Virpi Oksanen | | | |
| Client Organisation /Partners Department of International Relations, Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University | | | |
| <p>Abstract</p> <p>This thesis explores International student mobility as part of a customer-oriented strategy. The case organisation under investigation is the Department of International Relations, Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University. The theoretical part of the thesis research consists of studies related to internationalization and a review of the legislation on the internationalization of the Russian education system. Furthermore, it clarifies the role of customer relationship management in education as well.</p> <p>Higher education is also influenced by globalization. The exchange of knowledge and research between countries is increasing rapidly due to globalization and internationalization. Academic mobility is widely recognized as one of the most effective tools of bringing countries and cultures together.</p> <p>The topic of the thesis project was chosen on the basis of the fact that the thesis author graduated from the Department of International Relations and is currently working there. The topicality of the study is based on globalization and internationalization requiring constant exchange of knowledge and skills, which highlights exactly what academic mobility programs are promoting.</p> <p>The purpose of this paper is to develop recommendations for the International relations department within the client organisation how to organize international contacts and mobility programs. The research material was collected through a structured web survey sent to students. The goal was to elicit their opinions and to determine further procedures of the department. The respondents comprised Finnish language students of the International relations department.</p> | | | |
| <p>Keywords Internationalization, international mobility, student, customer-oriented strategy</p> | | | |
| | | | |

SISÄLTÖ

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 2 | KORKEAKOULUTUKSEN KANSAINVÄLISTYMINEN | 6 |
| 3 | ASIAKKUUDENHALLINTA..... | 10 |
| 3.1 | Asiakassuhteiden hallinta -käsite koulutuksessa | 10 |
| 3.2 | Syyt kilpailun lisäämiseen koulutuspalvelujen markkinoilla | 11 |
| 4 | KANSAINVÄLISTYMINEN VENÄJÄLLÄ | 12 |
| 4.1 | Kansainvälisen liikkuvuuden tyyppejä | 12 |
| 4.2 | Kansainvälistymisen tavoitteet ja motiivit..... | 13 |
| 4.3 | Kansainvälistymistä koskeva lainsäädäntö..... | 14 |
| 4.4 | Kansainvälisen liikkuvuuden kolme tasoa | 16 |
| 5 | KANSAINVÄLISTYMINEN PIETARIN POLYTEKNISESSÄ YLIOPISTOSSA | 17 |
| 5.1 | Kansainvälisen yksikön rakenne | 18 |
| 6 | KANSAINVÄLISTEN SUHTEIDEN LAITOS | 21 |
| 6.1 | Liikkuvuustilastot | 22 |
| 6.2 | Opiskelijakysely ja sen tulokset..... | 23 |
| 7 | YHTEENVETO..... | 30 |
| | LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT | 32 |
| | LIITE 1: KYSELYLOMAKE..... | 35 |

1 JOHDANTO

Globalisaation ja kansainvälistymisen myötä maiden välinen koulutus- ja tutkimusvaihto kasvaa nopeasti. Entistä useammin akateemista liikkuvuutta tunnustetaan yhtenä tehokkaimmista välineistä maiden ja kulttuurien lähestymisprosessissa.

Nykyään yksi Venäjän keskeisistä tehtävistä kotimaisen korkeakoulujärjestelmän kehittämisessä on yhteistyötä muiden valtioiden kanssa koulutuksen alalla, mikä edistää tutkimuksen toteuttamista, taloudellisia, poliittisia, kulttuurisia ja sosiaalisia tavoitteita. Näin, kansainvälisten opiskelijaliikkuvuusohjelmien tavoite on korkeakoulujen kansainvälistyminen, eri maiden nuorten kulttuurinen yhdistäminen, toisen maan kulttuuriin ja koulutusjärjestelmään perehtyminen sekä tietenkin uusiin ystäviin tutustuminen, kielitaidon parantaminen ja työkokemuksen hankinta. Siksi kansainväliset vaihdot voidaan pitää keinona kehittää ja päivittää korkeakoulutuksen koulutusohjelmia, mikä auttaa Venäjän koulutusjärjestelmää välttämään eristämistä, saavuttamaan sen tunnustusta Euroopassa, varmistamaan avoimuutta ja pätevyyden tunnustamista sekä lisäämään Venäjän opetusohjelmien kilpailukykyä maailmanmarkkinoilla. Myös akateemisen liikkuvuuden kehittämistarpeita tuetaan Venäjän ylimmän johdon tasolla, mikä vahvistetaan valtakunnallisten ohjelmien ja hankkeiden kehittämisellä.

Työn ajankohtaisuutta toteaa myös se, että tämänhetkinen globalisaatio ja kansainvälistyminen edellyttävät jatkuvaa tieto- ja taitovaihtoa eri puolilta maailmaa, eli nimenomaan se, mitä erilaiset akateemiset liikkuvuusohjelmat edistävät.

Näin, Pietarin Polyteknisessä yliopistossa viimeisen kymmenen vuoden aikana on aktiivisesti kehitetty lyhyt- ja pitkäaikaisia vaihto-ohjelmia, on perustettu Kansainvälisen osaston uusi rakenteellinen yksikkö – Kansainvälisen toiminnan resurssikeskus. Mutta ymmärtääkseen koulutusmarkkinoiden vaihtelevia suuntauksia on ymmärrettävä ja selvitettävä opiskelijoiden haluja ja mielipiteitä.

Tämän työn tarkoituksena on kehittää suosituksia Pietarin Polyteknisen yliopiston Kansainvälisten suhteiden laitoikselle kansainvälisten kontaktien ja liikkuvuusohjelmien organisoimisessa, mikä puolestaan perustuu suomen kieltä opiskelevien opiskelijoiden kyselyvastauksiin laitoksen kansainvälisestä toiminnasta.

2 KORKEAKOULUTUKSEN KANSAINVÄLISTYMINEN

Kaikilla toimialoilla maailmanlaajuisesti tapahtuvat integraatioprosessit ovat vaikuttaneet myös korkeakoulutukseen. Tälläkin hetkellä muodostuu yhtenäinen koulutusverkko, joka edellyttää opiskelijaliikkuvuuden ja eri maiden opettajien yhteistyön kasvua, mikä edistää menestystä ammatissa, vastavalmistuneiden työllistymistilanteen parantamista, maiden aseman ja maineen parantamista koulutusosalalla.

Koulutuksen kansainvälistyminen tarkoittaa erilaisten kansainvälisten aspektien sisällyttäminen oppilaitosten tutkimus-, opetus- ja hallintotoimintaan. Kansainvälistymisprosessi koskee:

- opiskelijoita: ulkomaisten opiskelijoiden rekrytointia, vaihto-ohjelmien järjestämistä sekä lyhyt- ja pitkäaikaista opiskelijaliikkuvuutta;
- opettajia ja henkilökuntaa: opettajavaihtoja, yhteisiä tutkimusohjelmia, harjoitteluja ulkomaisissa yliopistoissa, yhteisten koulutusohjelmien laatimista;
- sertifiointi- ja tutkintojen tunnustamiskysymyksiä: kaksoistutkintojen myöntämistä, opintopistejärjestelmää, koulutusasiakirjojen kansainvälistä tunnustamista, koulutuksen laadun arviointia;
- kansainvälistä yhteistyötä: yhteistyötä tieto-, koulutus- ja innovaatioaloilla ja kahdenvälisten yhteistyösopimusten solmimista, tutkimushankkeiden toteuttamista yhteistyössä ulkomaisten kumppaneiden kanssa, opiskelijoiden, opettajien ja henkilökunnan osallistumista kansainvälisiin projekteihin. (Rogova 2014.)

Rajat ylittävistä jännitteistä huolimatta globalisaatioprosessit näyttävät olevan väistämättömiä. Ihmisten maailmanlaajuinen liikkuvuus kasvaa jatkuvasti. Euroopan komission mukaan (2014, 10 – 11) kansainvälinen lähestyminen ja integraatio eivät ole yhtä ilmeisiä kuin korkeakoulutuksessa. Tätä edistää jatkuva kilpailu uusista kumppanuuksista ja yhteistyöstä erilaisten ohjelmien puitteissa; innovatiivisten avointen verkkokurssien kehittäminen; opiskelijoiden ja ammattilaisten kasvaava maailmanlaajuinen liikkuvuus sekä lisääntynyt online-tiedonsiirto ja suhteellinen matkustamisvapaus ja -helppous.

UNESCON ja OECD:n kehittämässä rajat ylittävän korkeakoulutuksen laatua koskevassa direktiivissä rajat ylittävä korkeakoulutus on prosessi, joka tapahtuu tilanteissa, kun opettaja, opiskelija, ohjelma, laitos tai kurssimateriaalit ylittävät kansallisia rajoja. Rajat ylittävään korkeakoulutukseen kuuluu sekä julkiset tai yksityiset että voittoa tavoittelemattomat tai voittoa tuottavat palvelutoimittajat. Se kattaa laajan valikoiman muotoja mm. kasvokkain- ja etäopiskelua. (OECD 2015, 9) Rajat ylittävä koulutus on tärkeä osa monimutkaista kansainvälistymisprosessia.

Jane Knightin mukaan, kansainvälistyminen on yksi suurimmista voimista, jotka vaikuttavat korkeakoulutukseen ja muokkaavat sitä, kun se joutuu vastaamaan 2000-luvun haasteita. Yksi erityisen tärkeä kansainvälistymisen näkökohta on rajat ylittävä koulutus. Akateeminen liikkuvuus on

siirtynyt yksilöliikuvuudesta (opiskelijat, tutkijat) ohjelmaliikkuvuuteen ja nyt kansainvälisten koulutuskeskusten kehittämiseen. Rajat ylittävä koulutus on vähitellen siirtynyt kehitys yhteistyön puitteista kumppanuusmalliin ja nyt kaupalliseen ja kilpailukykyiseen malliin. (Knight 2014, 43) Tulevaisuudessa korkeakoulutuksen kansainvälisestä ulottuvuudesta varmaan tulee yhä monimutkaisempi ja samalla tärkeämpi.

TAULUKKO 1. Rajat ylittävän koulutuksen kolme sukupolvea (Knight 2014, 45.)

| Rajat ylittävä koulutus | Sisältö | Kuvaus |
|--------------------------------------|--|--|
| Opiskelija- / henkilökuntaliikkuvuus | Opiskelijoiden ja opettajien liikkuvuus ulkomaille opinto- ja opetustarkoituksiin | Tutkinto-opinnot tai lyhytkestoiset opinnot, harjoittelu, vaihto-opinnot |
| Ohjelmaliikkuvuus | Ohjelmien tai instituutioiden liikkuvuus koulutuksen suorittamiseksi | Ohjelmaliikkuvuus mm. kaksoistutkinto; virtuaaliyliopisto |
| Koulutuskeskukset | Maat houkuttelevat ulkomaalaisia opiskelijoita, tutkijoita, työntekijöitä, ohjelmia, palveluntarjoajia, T&K-yrityksiä koulutus-, osaamis- ja innovaatiotarkoituksiin | <i>Opiskelukeskus</i> Opiskelijat, ohjelmatoimittajat siirtyvät ulkomaille koulutustarkoituksiin <i>Talent Hub</i> Opiskelijat, työntekijät siirtyvät ulkomaille opiskelemaan ja työskentelemään <i>Tieto / Innovaatio Hub</i> Koulutusalan tutkijat, korkeakoulujen, tutkimus- ja kehityskeskusten edustajat siirtyvät |

ulkomaille
tuottamaan tietoa
ja innovaatiota

2000-luvun ensimmäisen vuosikymmenen aikana maailmanlaajuisesti liikkuvien opiskelijoiden määrä lähes kaksinkertaistui 2,1 miljoonasta vuonna 2000 4,1 miljoonaan vuonna 2010 ja kasvoi keskimäärin 7,2 prosentilla. Eurooppa on suosituin kohde ulkomaille lähteville opiskelijoille, sen osuus on 41 prosenttia kaikista kansainvälisistä opiskelijoista. (Choudaha ja de Wit 2014, 20.)

Yhä useampi yliopisto ympäri maailmaa siirtyy äidinkielisestä opetuksesta englannin kielen opetukseen houkuttelemaan enemmän kansainvälisiä opiskelijoita. Yleisesti ottaen, kuten OECD toteaa, "maat, joiden kieli on laajalti puhuttu, kuten Englanti, Ranska, Saksa, Venäjä ja Espanja, ovat siksi ulkomaalaisten opiskelijoiden suosituimpia kohteita". (Choudaha ja de Wit 2014, 28.)

Niinpä yksi tärkeimmistä edellytyksistä opiskelijaliikkuvuuden järjestämisessä koulutus- ja järjestötoiminnan ja tietotuen ohella on myös riittävä kielituki. Kulttuurien kohtaamisen takia on tärkeää kehittää kulttuurienvälisiä ymmärryksiä, jotka sisältävät ei pelkkää peruskielitaitoa, mutta myös toisen maan tapoihin ja tottumuksiin perehtymiskurssin.

Olisi kuitenkin liian helppoa todeta, että kieli on ratkaisu kansainvälisten opiskelijoiden houkuttelemiseen. Kaksi artikkelia käsittelee tätä. Bradford (2012, 2 – 5) korostaa kielellisiä huolenaiheita, hän kyseenalaistaa opetuksen ja oppimisen laatua kun ohjaajat ja opiskelijat työskentelevät ei-äidinkielellä; hän korostaa myös kulttuurihaasteita, hänen mielestään kulttuurienvälisen tiedon puute voi vaikuttaa kansainvälisen opetussuunnitelman kehittämiseen, entistä enemmän se vaikuttaa kirjoittamattomien sääntöjen hyväksymiseen; ja mainitsee myös rakenteellisia haasteita, että kaikkien instituutioiden, jotka hyväksyvät englanninkielisen oppimisen, on lisäksi laajennettava hallinnollisia ja tukipalvelujaan. Samalla Labin mukaan (2011) on selvä, että opetusvaikeudet eivät ole pelkästään kielikysymys vaan juurtuneet syviin kulttuurieroihin, ja että jopa Iso-Britanniassa "he eivät voi vain opettaa englanniksi samalla tavalla, miten he opettavat Englantia äidinkielenään puhujia".

Englanninkielisen opetuksen kysymys on tullut vakavaksi akateemiseksi huolenaiheeksi kaikille yliopistoille äidinkielestä riippumatta. Luokkahuoneissa on yhä monipuolisempi henkilökunta ja opiskelijaväestö, joka vaatii yliopistoja käsittelemään näitä englanninkieliseen opetukseen liittyviä kysymyksiä. (Labi 2011.) Usein vaihto-opiskeluun perusteet ovat kielitaitojen kehittäminen, eri näkökulmiin ja kulttuuriin tutustuminen ja kansainvälisten valmiusten saaminen. Vuorostaan joskus oppilaitokset keskittyvät vain liikkuvuuteen osallistuvien prosenttiosuuksien lisääntymiseen ei vaan kokemusten laadun varmistamiseen. Yksi vakavimmista syistä, jotka haittaavat koulutuksen kansainvälistymistä ja erityisesti akateemisen liikkuvuuden kehittämistä, on vieraalla kielellä kommunikaatiokyvyn puute. Opiskelijoiden motivaatio oppia vierasta kieltä kasvaa valtavasti

kohdattaessaan eri kulttuuria. Ulkomaisten opiskelijoiden tapaaminen konferenssien tai hankkeiden puitteissa ei pelkkä avartaa maailmaa uudella tavalla, mutta myös paljastaa mahdollisuuksia ammattitaitojen kansainvälistymiseen.

Englanninkielinen opetus ei ole kansainvälistymisen synonyymi, vaan se on vain yksi välineistä. Jos käytät tätä välinettä, on myös käsiteltävä siihen liittyviä laatuongelmia. Yliopistojen tulisi ajatella strategisesti, milloin, missä, miten ja miksi heidän pitäisi siirtää ohjelmia äidinkielellään opetettavaksi englanniksi tai muuksi kieleksi. (Choudaha ja de Wit 2014, 28.) Mihin tarkoitukseen yliopistot osallistuvat kansainväliseen liikkuvuuteen? Liikkuvuus on muuta kuin pelkästään ihmisten liikumista ympäri maailmaa. Yliopistoilla on oltava jotakin tarkoitus, mitä ne haluavat saavuttaa liikkuvuusohjelmien avulla.

3 ASIAKKUUDENHALLINTA

Yritysten onnistuneen työn perusta on nykyaikaisiin markkinointi- ja johtamiskonsepteihin perustuva johtaminen, joka käyttää tieto- ja viestintäteknikkaa ja -järjestelmiä. (Kitova 2009.) Yksi näistä käsitteistä on asiakassuhteiden hallinta (CRM - Customer Relationships Management). Kitovan mukaan sen pääidea on keskittyä ennen kaikkea olemassa olevien kuluttajien palvelukseen. Tämä johtuu siitä, että pitkäaikainen yhteistyö olemassa olevan asiakkaan kanssa on halvempaa ja kannattavampaa kuin etsiä uutta.

CRM-tietojärjestelmät muodostavat asiakkuudenhallintaprosessien teknisen tuen. Niiden avulla voi luoda laajoja asiakastietokantoja. Termi CRM ei tarkoita pelkästään tietojärjestelmiä vaan myös kaikkein tärkeimpänä asiakaslähtöistä strategiaa. (Sahlsten 2012-09-03.) Tämän strategian ydin on yhdistää erilaiset tietolähteet kuluttajista, heille tuottamista palveluista tai myyntitapahtumista rakentaakseen läheisimmät suhteet kuluttajiin.

Tekniseltä kannalta CRM-teknologia on joukko sovelluksia, joiden avulla voi:

- kerätä tietoja asiakkaasta (yhdestä tietokannasta löytyy tietoja asiakkaista ja asiakkuushistoriasta);
- suorittaa asiakastietosyöttö kätevässä muodossa;
- tallentaa ja käsitellä kerättyjä tietoja;
- tallentaa ja lajitella tiedot tiettyjen kriteerien mukaisesti;
- analysoida tietoja, siirtää ne muihin sovelluksiin tai toimittaa ne sopivassa muodossa päätöksentekijöille.

(Oksanen 2010, 21-22.)

CRM-konseptissa keskitytään yksilöllisen lähestymistavan periaatteen toteuttamiseen. Tätä lähestymistapaa sovelletaan kuitenkin muillakin aloilla. Koulutusalailla tällainen lähestymistapa merkitsee selaisten ohjelmien tarjontaa, jotka sopivat tiettyjen kuluttajien makuun ja tarpeisiin.

3.1 Asiakassuhteiden hallinta -käsite koulutuksessa

Lisääntynyt kilpailu opetuspalvelumarkkinoilla määrää, että yliopistotoiminnan järjestämiseen tarvitaan muutoksia, jotta markkinoiden haasteisiin voidaan vastata nopeasti ja joustavasti. Markkinasuhteet, opiskelijoiden motivaation muuttaminen, koulutuksen digitalisointi edellyttävät muutoksia sekä oppilaitosten työntekijöiden tietoisuuteen ja käyttäytymiseen, oppilaitosten johtamiseen että myös heidän suhteisiinsa markkinoiden osanottajien kanssa. Näissä olosuhteissa korkea-asteen oppilaitosten siirtyminen tuotekohtaisesta johtamisstrategiasta asiakaslähtöiseen on ajankohtaista, mikä tarkoittaa asiakkaiden suuremman asiakashyödyn tuottamista ei ainoastaan korkeamman laadun vaan myös tarjoamien palvelujen ainutlaatuisuuden ansiosta. (Abeyta 2013.) Ei

saa unohtaa, että teknologian ja kysynnän kasvaessa asiakkaat valitsevat parhaita palveluita. Samalla hakijat, jotka päättävät korkeakouluopetuksen valinnasta, valitsevat parhaita.

Opetuslaitoksille sana "asiakas" tai "C" CRM:ssä saattaa tuntua hieman oudolta. Mutta on kuitenkin helppoa korvata "asiakas" muilla sanoilla - opiskelija, hakija, alumni, yhteistyökumppani, harjoittelija - luetteloa voidaan jatkaa pitkään. (Demidov.) CRM-ajattelu auttaa oppilaitoksia, yliopistoja ja muita koulutusorganisaatioita kehittämään suhteita hakijoihin, opiskelijoihin ja kumppaneihin. Silti CRM-idea on enemmän kuin pelkkä ohjelmistoratkaisu. Todellisuudessa CRM on filosofia, ja ohjelmistotuotteet ovat vain työkalu CRM-filosofian tehokkaamman täytäntöönpanon kannalta.

Valtio jakaa vuosittain suuria summia venäläisille oppilaitoksille, joista monet ovat jo siirtyneet LCD-näyttöihin ja saaneet projekteita, mutta vain harvat ottavat käyttöön asiakassuhteiden hallintajärjestelmiä. Tämä johtuu siitä, että tällaisten järjestelmien tarvetta ei ole yleensä ymmärretty, on olemassa tietty pelko ja etusijalla on vanhoja toimintatapoja.

Asiakassuhteiden hallintajärjestelmä on konseptin, strategian ja teknologian yhdistelmä. Sen avulla voi uudelleen organisoida toimintaa maksimoidakseen asiakastytyväisyyden. CRM-konsepti perustuu asiakkaiden yksilölliseen lähestymistapaan, niiden suhteiden analysointiin, jotta voidaan tunnistaa lupaavimmat asiakkaat, joiden kanssa pitkäjänteisiä suhteita on ylläpidettävä. Tällaisen analyysin perusteella organisaation toteuttama lähestymistapa mahdollistaa potentiaalisten asiakkaiden määrän ja heidän uskollisuuttaan lisäämistä. (Pulido, Stone ja Strevel 2014.) Tämän ongelman ratkaisemiseksi on tärkeää kerätä ja käsitellä suuria määriä tietoja asiakassuhteen historiasta.

3.2 Syyt kilpailun lisäämiseen koulutuspalvelujen markkinoilla

Nykyään on olemassa lukuisia määriä oppilaitoksia. Esimerkiksi Venäjällä korkeakoulut tarjoavat runsaasti koulutuspalveluja ja -ohjelmia suunnilleen samassa hintaluokassa, mikä lisää kilpailua kuluttajista. Tietoliikennetekniikan kehitys on lisännyt kilpailua uusissa koulutusmarkkinoiden osissa. Perinteisten koulutusmuotojen lisäksi, joista potentiaaliset kuluttajat valitsivat, etä- ja avoimen koulutuksen muotoja (e-learning) on levinneet. Lisäksi toisen korkeakoulutuksen, jatkokoulutuksen ja henkilöstön uudelleenkoulutuksen rooli on vahvistunut. Myös hakijoiden väheneminen vaikuttaa merkittävästi kilpailun lisäämiseen. (Kiselev 2014, 47.)

Yhteenvedona voi sanoa, että oppilaitosten kasvava määrä, niiden välinen kilpailun lisääntyminen ja koulutuspalvelujen laadun vaatimusten kiristäminen ovat edellytyksinä asiakkuudenhallintajärjestelmien laajemmalle käytölle. Korkeakoulujen kyky saada kilpailuetua pitkällä aikavälillä riippuu pitkälti siitä, miten ne rakentavat suhteita koulutuspalvelujen ja työmarkkinoiden edustajien sekä muiden liikekumppaneiden kanssa.

4 KANSAINVÄLISTYMINEN VENÄJÄLLÄ

Tänään, tietenkin, koulutus on yksi tärkeimmistä arvoista nyky maailman kulttuurissa. Sen perusajatus on luoda järjestelmää, joka voisi tarjota kaikille mahdollisuuden saada ja täyttää tietoja ja jatkuvasti kehittyä. Tällainen ihmiskehitys koulutusjärjestelmän puitteissa edellyttää liikkumista ja näin liikkuvuutta.

Opiskelijaliikkuvuden kehittäminen avaa uusia mahdollisuuksia, muodostaa työmarkkinoita ja yhteistä teknologista tilaa. Kansainvälinen liikkuvuus on yksi tehokkaimmista tavoista kehittää koulutusmahdollisuuksia yksilötasolla. Osallistamalla näihin ohjelmiin, opiskelijat voivat käyttää laadukkaampia koulutusohjelmia, kursseja ja tutkinusmahdollisuuksia, ja sitten palata kotimaahansa uusien tietojen, akateemisen ja kulttuurisen kokemuksen kanssa.

Nykyään monissa maissa yliopistot ovat siirtymässä tai ovat jo siirtyneet järjestelmään, jossa opiskelijoiden kansainvälinen liikkuvuus on olennainen osa koulutusprosessia. Venäjä ei ole poikkeus, se kiinnittää suurta huomiota kansainväliseen opiskelijavaihtoon. Tämä johtuu siitä, että akateeminen liikkuvuus on yksi tärkeimmistä venäläisten yliopistojen integrointisuunnista kansainvälisen koulutuksen maailmaan. Liikkuvuus tuo kilpailukyyn yliopistoille kansainvälisellä areenalla, joten hallitus alkoi tukea kansainvälistä liikkuvuutta. Sitä pidetään Bolognan prosessin välineenä ja yhtenä tavoitteena. Bolognan prosessi ymmärretään prosessiksi, jolla muodostetaan yhtenäinen eurooppalainen koulutus- ja tieteellinen tila. (Opetusministeriö 2004.)

4.1 Kansainvälisen liikkuvuuden tyyppiä

Kansainvälinen akateeminen liikkuvuus on kaksisuuntainen väliaikainen opiskelijoiden tai opettajien siirtyminen kotimaastaan ulkomaille tiettyyn opetukseen, tutkimukseen ja koulutukseen liittyvään tarkoitukseen. Balitskaja ja Jakimenko (2014, 39) mainitsevat seuraavia kansainvälisen liikkuvuuden tyyppiä.

Lyhytaikainen kansainvälinen liikkuvuus tarkoittaa opiskelijan enintään kolmen kuukauden oppimista tai osallistumista seminaareihin, foorumeihin, kesäkouluihin ja muuhun tieteelliseen yhteistyömuotoon kotimaan ulkopuolella, jota arvioidaan todistukseen merkityillä opintopisteillä.

Pitkäaikainen kansainvälinen liikkuvuus on opiskelijan yli kolmen kuukauden opiskelua kotimaan ulkopuolella.

Saapuva liikkuvuus sisältää sellaisia toimipiteitä, joita tietty yliopisto toteuttaa houkuttelemaan opiskelijoita sekä opetus- ja tutkimushenkilöstöä muista oppilaitoksilta yhteistyösopimusten puitteissa.

Lähtevä kansainvälinen liikkuvuus tarkoittaa yliopiston toimintaa, joka tukee opiskelijoiden ja opettajien osallistumista vaihto-ohjelmiin, kansainvälisiin tapahtumiin ja muihin ulkomaisten oppilaitosten järjestämiin tilaisuksiin olemassa olevien kumppanuksien puitteissa tai mikäli on saatu virallinen kutsu tapahtuman järjestäjiltä.

4.2 Kansainvälistymisen tavoitteet ja motiivit

Venäjän yliopistoissa liikkuvuuden suunnittelu alkaa nimenomaan vaihto-ohjelmien kehittämisestä. Pää tavoitteena näissä ohjelmissa on antaa opiskelijalle mahdollisuuden saada opetusta valitulla koulutusalueella, antaa hänelle pääsyn parhaisiin osaamiskeskuksiin, kehittää oppilaiden kulttuuriosaamista. Serga (2009) korostaa seuraavat tavoitteet, joihin yliopistot pyrkivät järjestämällä kansainvälistä liikkuvuutta:

- koulutuksen laadun parantaminen;
- tieteellisten tutkimusten tehostaminen;
- hallintojärjestelmän parantaminen;
- vastavalmistuneiden kilpailukykyyn korottaminen kotimaisilla ja kansainvälisillä markkinoilla;
- ammatillisen pätevyyden parantaminen johtavien ulkomaisten oppilaitosten kokemuksiin tutustumisen kautta;
- kansainvälisen vertailukelpoisuuden saavuttaminen;
- ulkoisten ja sisäisten integraatioyhteyksien luominen.

Näin, kansainvälisten opiskelijaliikkuvuusohjelmien tavoite on korkeakoulujen kansainvälistyminen, eri maiden nuorien kulttuurinen yhdistäminen, toisen maan kulttuuriin ja koulutusjärjestelmään perehtyminen sekä tietenkin uusiin ystäviin tutustuminen, kielitaidon parantaminen ja työkokemuksen hankinta. Siksi kansainvälisiä vaihtoja voidaan pitää keinona kehittää ja päivittää korkeakoulutuksen koulutusohjelmia, mikä auttaa Venäjän koulutusjärjestelmää välttämään eristämistä, saavuttamaan sen tunnustusta Euroopan koulutusalueella, varmistamaan avoimuutta ja pätevyyden tunnustamista sekä lisäämään Venäjän opetusohjelmien kilpailukykyä maailmanmarkkinoilla.

Tärkeää on myös se, että saadun kokemuksen ansiosta valmistuneet hankkivat kyvyn työskennellä monikulttuurisessa ammatillisessa ympäristössä. Tämä kokemus edistää tietoisuutta, poliittista ja käytännöllistä ymmärrystä, mikä puolestaan varmistaa ammatti-, sosiaali- ja kulttuuriosaamisen muodostumista, sekä auttaa luomaan tehokkaimpia ihmissuhteita. (Kyzminykh, Krasilnikova ja Powell 2015.)

Laadukas koulutus on aina ollut yliopistojen päätehtävä. Toiminnan kansainvälistymisen odotetaan merkittävästi parantavan korkeakoulujen koulutuksen laatua. Yliopistojen kansainvälisen tavoitteen saavuttaminen tukee myös mainetta ja asemaa maailman areenalla ja auttaa rakentamaan tunnetun brändin. Erilaisten listojen kärkipaikkoja helpottaa menestyneimpien opiskelijoiden houkuttelemista,

mikä antaa parempia tuloksia ja osoittaa koulutusstandardeja kaikille sidosryhmille, mukaan lukien opiskelijat ja heidän vanhempansa.

Vielä yksi tärkeä kannustin yliopistoille kansainvälistymisprosessin aloittamiseksi on taloudellinen motiivi. Yliopistot voivat merkittävästi kasvattaa tulojaan koulutuspalvelujen viennin ja valtion tuen kautta.

4.3 Kansainvälistymistä koskeva lainsäädäntö

Nykyään yksi Venäjän keskeisistä tehtävistä kotimaisen korkeakoulujärjestelmän kehittämisessä on yhteistyötä muiden valtioiden kanssa koulutusalaalla, mikä edistää tutkimuksen toteuttamista, taloudellisia, poliittisia, kulttuurisia ja sosiaalisia tavoitteita.

Liikkuvuuden kehittämistä tuetaan myös maan johdon ylimmällä tasolla. Näin Venäjän pääministeri D.A. Medvedev korosti rehtorikongressissa kansainvälisen liikkuvuuden integroitumisen merkityksen maailmanlaajuiseen koulutusjärjestelmään yhdessä muiden korkeakoulutuksen painopisteiden ja tavoitteiden kanssa. (Galichin 2009, 8.)

Vuonna 2005 osana neljän ensisijaisen kansallisen hankkeen toteuttamista presidentti Vladimir Putin ilmoitti myös ohjelmasta "Ensisijainen kansallinen hanke "Koulutus", jolla parannetaan koulutuksen laatua. Hankkeen tarkoituksena on "kehittää mekanismeja, jotka voivat merkittävästi muuttaa ja parantaa kansallisen koulutuksen laatua, luoda perustan innovoivan innovatiivisen kehityksen edistämiseksi ja kilpailukyvyyn vahvistamiseksi ". (Opetusministeriö 2005.) Tämän hankkeen toteutuksessa kiinnitetään huomiota yliopistojen innovatiivisten oppiohjelmien käyttöön ottoon ja erityisesti opiskelijaliikkuvuuden laajentamiseen.

Kansainvälisen liikkuvuuden mekanismit kehittyvät ja muuttuvat yhä ajankohtaisemmiksi.

Liikkuvuuteen välittömästi osallistuvat saavat tilaisuuden toteuttaa oppimistarpeita, tutustua moderniin teknologiaan ja resursseihin. Opiskelijaliikkuvuus on yksi Bolognan keskeisistä ajatuksista ja sen jälkeen, kun Venäjä on allekirjoittanut Bolognan sopimuksen, siitä tulee olennainen osa kaikkien Venäjän yliopistojen kansainvälistä toimintaa. (Mikova 2010.)

Bolognan prosessin osana Venäjällä on aloitettu seuraavat toimenpiteet:

- Siirtyminen kaksitasoiselle koulutusjärjestelmälle (kandidaatti - maisteri), joka edesauttaa opiskelijaliikkuvuuden kehittämistä
- On laajentumassa apuraha- ja opintotukiohjelmien määrä, minkä tavoitteena on lisätä liikkuvuutta
- Toteutetaan kohdennetut kansainvälisten hankkeiden osallistumishjelmat
- Määrä kandidaatteja, jotka valitsevat muiden yliopistojen maisteriohjelmiä, kasvaa

- Jatkuu opintosuoritusten laskentamenetelmien käyttöönotto. Sen ansiosta voi ottaa huomioon kotimaisen koulutusjärjestelmän erityispiirteet ja antaa yliopistoille suosituksia opintopisteiden laskemisesta, jotka ovat yhteensopivia eurooppalaisen opintosuoritusten ja arvosanojen siirto- ja kertymisjärjestelmän (ECTS) kanssa.
- Liikkuvuuden tiedotus- ja organisaatiotuki laajenee.

(Mikova 2010.)

Tällä hetkellä Venäjällä toteutetaan "Kansainvälinen akateeminen liikkuvuus" -hanke. Sen tavoitteena on Venäjän koulutuksen integrointi maailmaan koulutustilaan, Venäjän koulutusjärjestelmän tehokkuuden ja kilpailukyvyn parantaminen. Tätä hanketta valvoo Venäjän opetus- ja tiedeministeriön kansainvälinen yksikkö. (Opetusministeriö 2016.)

Hanke toteutetaan useilla aloilla:

- kansainvälisen sopimuskehityksen luominen koulutuksen ja pätevyyden tunnustusta varten;
- puiteohjelmien muodostaminen liikkuvuuden tukemiseksi, mukaan lukien Venäjän hallituksen kiintiöiden myöntäminen ulkomaan kansalaisten kouluttamiseksi Venäjän korkeakouluissa;
- johtavien tutkijoiden houkutteleminen;
- tieteellisten ja koulutusorganisaatioiden välisten kumppanuuksien luominen

(Opetusministeriö 2016.)

Venäjän yliopistojen opiskelijaliikkuvuuden järjestämistä ohjaavat useat asiakirjat, jotka määrittävät yleisen menettelyn yliopistojen väliselle yhteistyölle. On tärkeää myös huomata, että koulutusjärjestelmän organisaatiot osallistuvat kansainväliseen yhteistyöhön tekemällä sopimuksia ulkomaisten järjestöjen ja kansalaisten kanssa Venäjän lainsäädännön mukaisesti erityisesti seuraavilla aloilla:

- koulutusohjelmien ja tieteellisten ohjelmien kehittäminen ja toteuttaminen yhteistyössä kansainvälisten tai ulkomaisten organisaatioiden kanssa;
- opiskelijoiden ja opettajien lähettäminen yhteistyöyliopistoihin, apurahojen myöntäminen sekä ulkomaisten opiskelijoiden, opettajien ja tutkijoiden kutsuminen venäläisiin oppilaitoksiin, että he voisivat kouluttaa, parantaa taitojaan ja omaksua uusia kokemuksia;
- yhteisen tutkimus- ja innovatiivitoiminnan toteuttaminen;
- osallistuminen kansainvälisten järjestöjen toimintaan sekä kansainvälisten koulutus- ja tutkimushankkeisiin, kongresseihin, konferensseihin ja seminaareihin tai näiden tapahtumien itsenäisen järjestäminen. (Opetusministeriö 2012.)

"Venäjän pitkän aikavälin sosioekonominen kehitys vuoteen 2020 asti" -konseptin puitteissa yksi koulutusjärjestelmän kehittämiskohteista on siirtyminen moduuli- ja opintopisteperiaatteihin perustuviin koulutusohjelmiin, yleiseurooppalaisen tutkintotodistuksen liitteen käyttöön otto ja vuoteen 2020 opiskelija- ja opettajaliikkuvuuden infrastruktuurin muodostaminen. (Hallitus 2008.)

Näin tärkeimmät asiakirjat vahvistavat yliopistojen oikeuden kehittää ja toteuttaa kansainvälistä liikkuvuutta yhtenä opetustoiminnan suuntana.

4.4 Kansainvälisen liikkuvuuden kolme tasoa

Tällä hetkellä Venäjällä kansainvälisen liikkuvuuden ohjelmat toteutetaan kolmella tasolla: valtakunnallisella, alueellisella ja myös oppilaitosten tasolla.

Valtakunnallisella tasolla toimii opetus- ja tiedeministeriön kansainvälinen osasto. Alueellisella ja yliopistotasolla on olemassa liikkuvuuskeskuksia, yliopistoyhdistyksiä, kansainvälisen yhteistyön komissioita jne. Kehittynyt liikkuvuusinfrastruktuuri on luotu erityisesti yliopistoissa, jotka ovat kiinnostuneita kumppannusten kehittämisessä ja pyrkivät koulutuksen kansainvälistymiseen. (Galichin 2009, 77.)

Yliopistoissa kansainvälisestä liikkuvuudesta vastaava yksikkö on pääsääntöisesti Kansainvälisten suhteiden toimisto tai Kansainvälinen osasto tai muu yksikkö, joka järjestää yliopiston kansainvälisiä toimintoja. Tavallisesti Kansainvälisten suhteiden osasto tarjoaa seuraavat palvelut: vastaa mm. kansainvälisistä opiskelija- ja opettajaliikkuvuus sopimuksista ja kansainväliin koulutusohjelmiin liittyvistä sopimuksista, kansainvälisen liikkuvuuden ja liikkuvuusohjelmien koordinoinnista sekä opiskelijoille, opettajille ja muulle henkilökunnalle suunnattujen liikkuvuusapurahojen hallinnoinnista ja auttaa apurahahakemusten laatimisessa; auttaa ulkomaalaisille opiskelijoille viisumi-, rekisteröinti- ja vakuutus kymyksissä. (Galichin 2009, 232-233.)

Yliopistossa tapahtuvan liikkuvuuden tehokasta tiedottamista varten yliopiston verkkosivuilla on oltava erityinen sivu, joka sisältää tietoja apurahoista ja vaihto-ohjelmista, mukaan lukien osallistumisehdot sekä muut mahdolliset tiedot liikkuvuuden mahdollisuuksista ja tuloksista. (Galichin 2009, 235.)

5 KANSAINVÄLISTYMINEN PIETARIN POLYTEKNISESSÄ YLIOPISTOSSA

Pietari Suuren Pietarin polytekninen yliopisto, jota tunnetaan paremmin Venäjällä ja ulkomailla Polytekniseksi yliopistoksi, perustettiin vuonna 1899.

Nykyään Polytekninen yliopisto on monipuolinen korkeakoulu. Vuonna 2010 se sai kansallisen tutkimusyliopiston statuksen. Tällä tavoin tunnistettiin yliopiston rooli ja valmiudet sekä koulutuksessa että monialaisissa tutkimustöissä. Maan teknisten yliopistojen listassa yliopisto on aina kärkisijoilla. Tällä hetkellä yliopisto sisältää mm. 11 laitosta, jatkokoulutuksen yksikön, tutkimusyksiköiden kompleksin, urheilukeskuksen ja lomamajoituspalvelut.

Yliopistosta valmistautuu kandidaateiksi ja maistereiksi 49 aloilla, asiantuntijoiksi 9 erikoisaloilla, tieteiden kandidaateiksi ja tohtoreiksi 92 tieteellisellä erikoisalalla. Yliopistossa on seuraavat opintomuodot: päivä-, monimuoto- ja etäopetus. Yliopisto tarjoaa myös jatko-opiskelun ja uudelleen koulutuksen mahdollisuuksia.

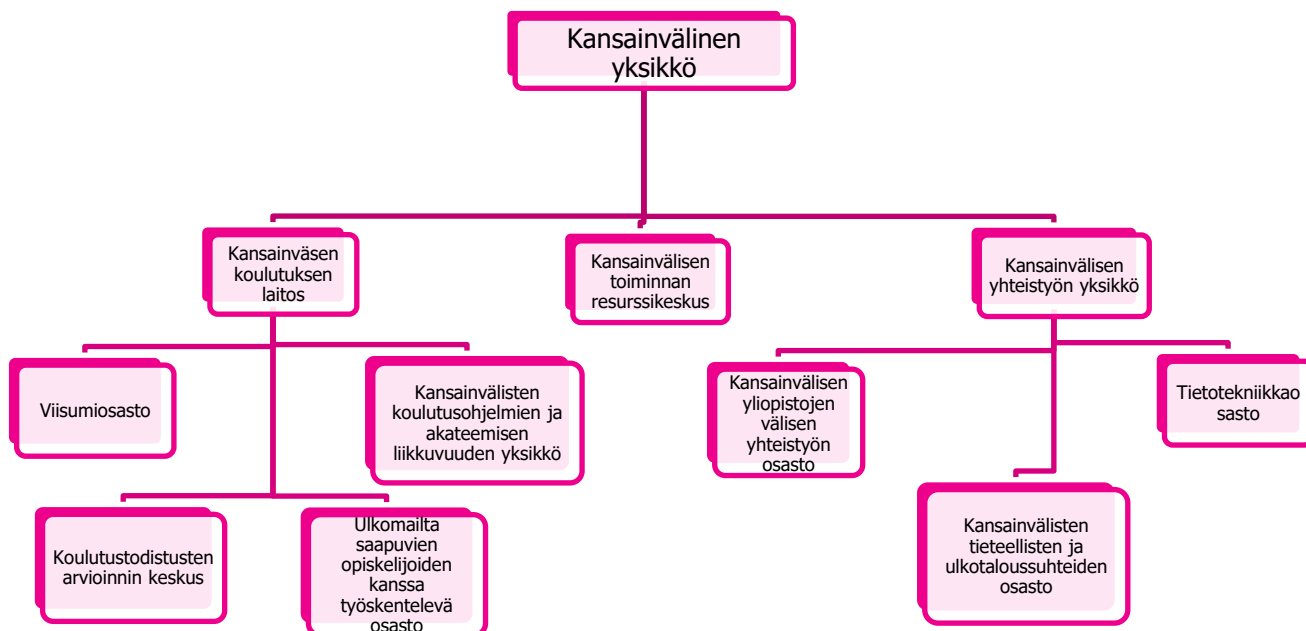
Yliopiston kampus sijaitsee kaupungin luoteisosassa. Se sisältää 30 rakennusta, joissa järjestetään tieteellistä, teollista ja koulutustoimintaa, 13 asuntolaa, 10 asuinrakennusta, Tutkijatalon ja urheilukeskuksen.

Polyteknisessä yliopistossa opiskelee yli 3000 ulkomaalaista. Yliopisto tekee yhteistyötä yli 40 eri maan korkea-asteen oppilaitosten kanssa. Yli 70 yritystä ja organisaatiota 19:stä maasta työskentelee yliopiston kanssa suorien sopimussuhteiden pohjalta. (Pietarin polytekninen yliopisto.)

Pietari Suuren Pietarin polytekninen yliopisto on Venäjän suurimpia ja vanhimpia teknisiä yliopistoja. Monien vuosikymmenien ajan yliopisto on menestyksekkäästi kansainvälistynyt koulutustoimintaansa, on tehnyt yhteistyötä monien ulkomaisten korkeakoulujen, tutkimusorganisaatioiden ja teollisuusyritysten kanssa. Ainoastaan viime vuosina yliopisto on osallistunut yli 50 kansainväliseen hankkeeseen, jotka toteutetaan TEMPUS (Tacis), INTAS, COPERNICUS, Nato, NORDIC ja monet muut ohjelmien puitteissa. (Pietarin polytekninen yliopisto.)

5.1 Kansainvälisen yksikön rakenne

Polyteknisessä yliopistossa akateemisesta liikkuvuudesta vastaa Kansainvälinen osasto. Sen rakenne näkyy kuviosta.



KUVIO 1. Kansainvälisen yksikön rakenne. (Pietarin polytekninen yliopisto.)

Kansainvälisen toiminnan resurssikeskus perustettiin vuonna 2008 osana yliopiston innovatiivisen koulutusohjelman toteutusta. Keskukseen päätehtävänä on tarjota konferenssitiloja venäläisille ja ulkomaisille kumppaneille. Kaikki tilat on varustettu nykyaikaisilla laitteilla, jotka mahdollistavat korkeatasoisten kansainvälisten tapahtumien kuin esityksien, kokouksien, videoneuvottelujen yms. järjestämistä.

Kansainvälisen koulutuksen laitos koordinoi aliosastojensa kansainvälistä toimintaa ulkomaalaisten houkuttelemisessa Polytekniseen yliopistoon opiskelemaan. Tärkeimmät toiminnan suunnat ovat: ulkomaalaisten opiskelijoiden ja opettajien vastaanottaminen, konsultointi ja kaikenlaisen tuen tarjoaminen.

Koulutustodistusten arvioinnin keskus arvioi koulutusasiakirjoja. Sen palvelut jakautuu kolmeen kategoriaan:

- Ulkomaisille kansalaisille: koulutusasiakirjojen ja pätevyysarvioinnin ja vastaavuuden venäläiselle koulutustasolle määrittäminen; arvosanojen ja opintopisteiden uudelleenlaskeminen venäläisen arviointijärjestelmän mukaan.

- Venäjän kansalaisille: Eurooppalaisen tutkintotodistuksen (Diploma Supplement) valmistelu; todistusten käännös englanniksi ja arvosanojen uudelleenlaskeminen Eurooppalaisen opintosuoritusten ja arvosanojen siirto- ja kertymisjärjestelmän mukaan.
- Kansainvälisten osastojen henkilöstölle: koulutusasiakirjojen tunnustamiseen liittyvien seminaarien järjestäminen.

(Koulutustodistusten arvioinnin keskus.)

Ulkomailta saapuvien opiskelijoiden kanssa työskentelevä osasto rekrytoi ja hyväksyy opiskelijoita koulutus- ja harjoitteluohjelmiin sekä valmennuskursseille, hoitaa paperirutiineja, seuraa lukukausimaksujen suorittamista.

Viisumiosasto tekee yhteistyötä aluellisen maahanmuuttoviraston kanssa ulkomaisten opiskelijoiden rekisteröinnissä.

Kansainvälisten koulutusohjelmien ja akateemisen liikkuvuuden osasto antaa yleisneuvontaa vaihtopainnoista kiinnostuneille opiskelijoille sekä painettujen oppaiden avulla että henkilökohtaisesti ja pitää yhteyttä partneriyliopistoihin.

Kansainvälisen yhteistyön virasto koordinoi aliosastojen toimintaa kansainvälisten yhteistyöohjelmien toteuttamisessa. Viraston päätehtävänä on yliopistojen välinen kansainvälinen yhteistyö, yhteyttä ulkomaisiin kumppaneihin pitäminen, ulkomaalaisten opettajien rekrytointi ja työllistäminen ja kotiyliopiston henkilökunnan lähettäminen ulkomaille sekä kumppaniyliopistojen edustajien vastaanoton järjestäminen.

Tietotekniikkaosasto vastaa teknisestä tuesta.

Kansainvälisen yliopistojen välisen yhteistyön osaston tehtävät ovat:

- yliopiston kansainvälisten yhteyksien laajentaminen ja niiden laadun ja tehokkuuden parantaminen. Tähän liittyy tietojen yksiköiden osallistumisesta kansainväliseen toimintaan keruu ja käsittely, tietokantojen muodostaminen sekä lupaavien yhteistyöalojen ja –mahdollisuuksien tunnistaminen.
- Akateemisen yhteistyön toteuttaminen ulkomaisten kumppaneiden kanssa eli virallinen kirjeenvaihto, yhteistyösopimusten kehittäminen ja toteuttaminen, myös yksiköiden opastaminen uusien kumppaneiden löytämisessä.
- Yhteistyötoiminnan tiedotus- ja analyttinen tuki, joka sisältää olemassa olevien sopimusten, työohjelmien ja opiskelijavaihtoja koskevien sopimusten ylläpitämistä.
- Kumppaniyliopistojen edustajien vierailujen kaikenpuolinen järjestäminen ja vastaanotto sekä polyteknisen yliopiston henkilökunnan lähettäminen ulkomaille, heidän matkojen organisointi ja papereiden hoitaminen.

Kansainvälisten tieteellisten ja ulkotaloussuhteiden osasto suorittaa teknologioiden vaihdon, tekee yhteistyössä pankkien, tullin ja paikallisten hallintoviranomaisten edustajien kanssa kansainvälisten hankkeiden ja sopimusten valmistelussa ja toteuttamisessa.

6 KANSAINVÄLISTEN SUHTEIDEN LAITOS

Kansainvälisten suhteiden laitos perustettiin 1. helmikuuta 2000 Pietarin polyteknisen yliopiston Kansainvälisten oppiohjelmien instituutin osana. Laitoksen tavoitteena on kouluttaa aluetieteilijöitä (kandidaatteja ja maistereita) seuraavien koulutusohjelmien puitteissa:

- eurooppalaiset tutkimukset (Pohjoismaat, Iso-Britania, Espanja, Saksa, Venäjä)
- Aasian tutkimukset (Kiina)

(Pietarin polytekninen yliopisto.)

Aluetiede on yliopiston oppiohjelma, joka tutkii mm. geopolittisia, maantieteellisiä, sosiokulttuurisia jne. kehittymistekijöitä, kokonaisia maita ja niiden alueita osana kansainvälisiä suhteita ja maailmanlaajuista kilpailua. (Dergachev 2015, 9.)

Koulutuksen aikana käsitellään aluekehityksen ja aluepolitiikan ongelmia, alueen kulttuurisia, demograafisia, taloudellisia ja historiallisia kysymyksiä. Ohjelman tavoite on tuottaa tietoja, taitoja ja kykyjä, jotka mahdollistavat alueiden ja maiden kokonaisvaltaista arviontia. Opiskelun aikana opiskellaan mm. englantia ja valitun maan kieltä (suomea, ruotsia, saksaa, espanjaa tai kiinaa), historiaa, psykologiaa, filosofiaa, taloustiedettä, maailmanpolitiikkaa ja muita oppiaineita.

Valmistuneiden ammatillisen koulutuksen tavoitteena on valitun alueen kattava tuntemus: sen väestöstä, historiasta ja kansatieteestä, taloustieteestä ja politiikasta, tiedosta ja kulttuurista, uskonnosta, kielestä ja kirjallisuudesta, perinteistä ja arvoista. Toiminnassaan Kansainvälisten suhteiden laitos toteuttaa yhteistyötä alueellisten valtiollisten elinten kanssa, tieto- ja kulttuurivaihtoja, kauppa- ja talousyhteistyötä sekä kanden- ja monenvälistä yhteistyötä kotimaisten ja ulkomaisten kumppaneiden kanssa. (Pietarin polytekninen yliopisto.)

Tutkinnon suorittaneiden mahdolliset ammatillisen toiminnan alueet:

- valtiollisten ja yksityisten organisaatioiden kansainväliset palvelut
- konsultointi ja asiantuntijan toiminta kansainvälisten suhteiden alalla
- kääntäjä/tulkki
- yhteisyritykset Venäjällä ja ulkomailla

Tällä hetkellä Kansainvälisten suhteiden laitoksella suomen kieltä opiskelee 24 opiskelijaa. Osasto tekee yhteistyötä Saimaan ammattikorkeakoulun, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun, Haaga-Helia ammattikorkeakoulun ja Tampereen yliopiston kanssa. Yhteistyösopimusten puitteissa toteutetaan lyhytaikaisia opintomatkoja Lappeenrantaan ja Kouvalaan, suomalaisten opiskelijoiden lyhytaikaisia vierailuja opiskelemaan Tandem-ohjelman puitteissa, puolivuotisia opiskelijavaihtoja Suomeen sekä kaksoistutkinnon ohjelmat.

6.1 Liikkuvuustilastot

TAULUKKO 2. Lähtevä liikkuvuus vuosina 2016 – 2018. (Smetanina 2018-10-22.)

| Vuosi | Oppilaitos | Opiskelijoiden määrä | Kesto | Tyyppi |
|-------|------------------------|-------------------------|-------|------------------|
| 2016 | Saimaa amk | 8 | 5 pv | tutustumiskäynti |
| | | 3 | 4 kk | vaihto |
| | | 2 | 8 kk | kaksoistutkinto |
| | Haaga-Helia amk | 2 | 4 kk | vaihto |
| | Tampereen yliopisto | 1 | 4 kk | vaihto |
| 2017 | Saimaa amk | 15 | 5 pv | tutustumiskäynti |
| | | 1 | 4 kk | vaihto |
| 2018 | Saimaa amk | 9 | 5 pv | tutustumiskäynti |
| | | 1 | 4 kk | vaihto |

TAULUKKO 3. Saapuva liikkuvuus vuosina 2016 – 2018. (Smetanina 2018-10-22.)

| Vuosi | Oppilaitos | Opiskelijoiden määrä | Kesto | Tyyppi |
|-------|-----------------|-------------------------|--------|----------------------------|
| 2016 | Saimaa amk | 22 | 5 pv | venäjän kielen opiskelu |
| | XAMK | 13 | 6 pv | venäjän kielen opiskelu |
| | Haaga-Helia amk | 8 | 8 pv | venäjän kielen opiskelu |
| 2017 | Saimaa amk | 20 | 4-5 pv | tandem |
| | XAMK | 11 | 5 pv | tandem |
| | Oulun yliopisto | 1 | 4 kk | harjoittelu |
| 2018 | Saimaa amk | 9 | 5 pv | tandem |
| | XAMK | 7 | 4 pv | tandem |
| | Haaga-Helia | 8 | 5 pv | tandem |

Tilastotietojen analysoitaessa on helppo huomata että lähtevien opiskelijoiden ja pitkäaikaisten vaihtojen määrä on vähentynyt kolmen viimeisen vuoden aikana. On ilmeistä, että määrä yhteistyöpartnereita, jotka lähettävät opiskelijoita tänne, on enemmän kuin määrä oppilaitoksia, mihin järjestetään vierailuja meidän opiskelijoille. Tutustumiskäynnit toteutetaan vain Saimaa ammattikorkeakouluun. Pitää myös korostaa, että lyhytaikaiset käynnit järjestetään vain ensimmäisen vuoden opiskelijoille. Se voi olla merkki siitä, että kumppanit eivät halua keksiä toista erikoistunutta ohjelmaa edistyneille opiskelijoille. Samalla ihmetyttää laitoksemme toimittomuus tässä kysymyksessä koska tällainen lyhytaikainen vierailu on useimmiten ainoa opiskelijan tilaisuus

osallistua lähtevään liikkuvuuteen. Pitää myös sanoa, että kumppaniopilaitosten puolelta tandem-kurssiin osallistuu 2. ja 3. vuosikurssien ja jopa maisteriopiskelijoita.

6.2 Opiskelijakysely ja sen tulokset

Kuten on jo mainittu, koulutus on palvelu, jonka kysyntä määräytyy sen laadun mukaan. Venäjällä korkeakoulutus on maksullinen. Näin opiskelijat ja heidän vanhempansa kuluttajina valitsevat palveluita optimaalisella hinta-laatusuhteella. Pietarissa on yli 50 korkea-asteen oppilaitosta ja yliopistojen kilpailu opiskelijoista on melko korkealla. Olemassa olevien opiskelijoiden mielipiteiden selvittämiseksi ja laitoksen kehittämisohjeiden määrittämiseksi tehtiin pieni opiskelijakysely, johon osallistui yhdeksäntoista kahdestakymmenestä neljästä 1-4 vuosikurssin opiskelijaa. Tutkimus koostuu 10 kysymyksestä, kahdesta joko/tai -kysymyksestä, seitsemästä monivalintakysymyksestä ja yhdestä avoimesta kysymyksestä. Kyselyn rakenne on sellainen, että vastattaessa ensimmäiseen kysymykseen "ei" siirretään kysymykseen 10. Kyselyn kieli on venäjä, koska siihen osallistui vasta syyskuussa 2018 suomen kielen opiskelemista aloittaneita opiskelijoita. Suomenkielinen versio kyselyä löytyy tämän työn liitteestä.

1. Haluaisitko lähteä Suomeen vaihto-opiskelijaksi?

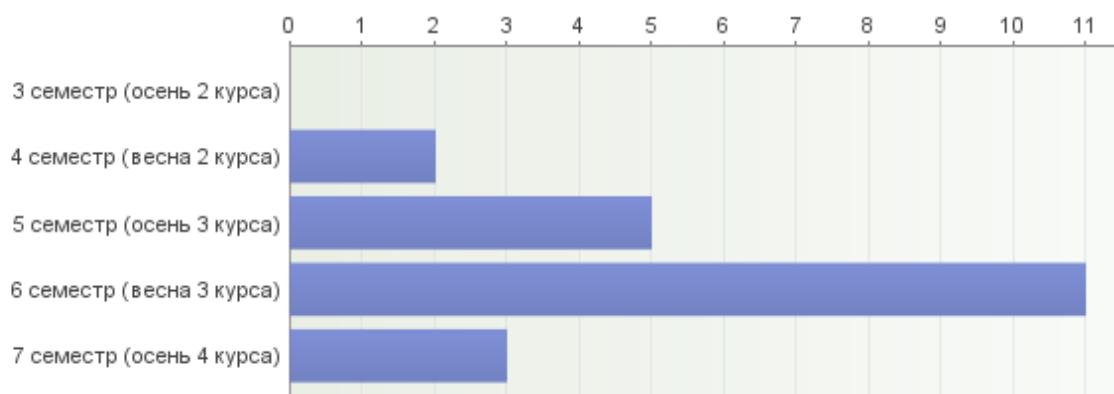
Tutkimustulosten mukaan valtaosa opiskelijoista, eli 17 opiskelijaa, haluaisi päästä opiskeluvaihdolle Suomeen.

2. Milloin olisi sinun mielestä paras aika lähtemään vaihdolle?

Samalla absoluuttinen enemmistö ilmaisi halua lähteä vaihdolle kolmannen opiskeluvuoden aikana, ja erityisesti yli 60 prosenttia äänistä annettu 6:nnele lukukaudelle. Ilmeisesti odotetaan, että kielen osaamistaso on silloin optimaalinen Suomessa olemiseen.

2. Какой семестр ты выберешь для поездки на учебу по обмену?

Vastaajien määrä: 17



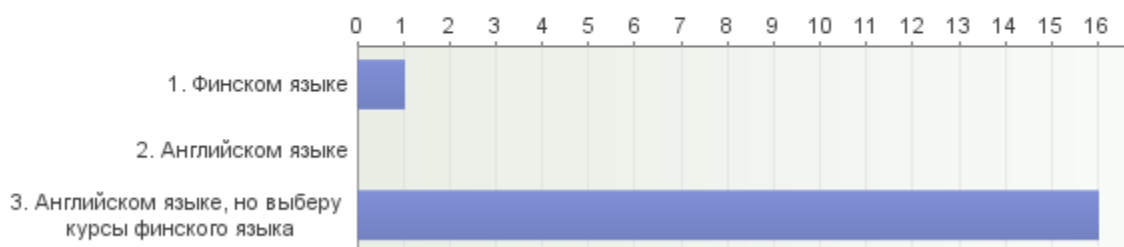
KUVIO 1. 2Milloin olisi sinun mielestä paras aika lähtemään vaihdolle?

3. Millä kielellä haluaisit opiskella vaihdon aikana?

Kysymykseen 3 vastaneista vain yksi opiskelija valitsi opiskelun suomen kielellä, samalla kuusitoista haluaisi opiskella englanniksi mutta ottaisi myös suomen kielen lisäkurssin. Tästä on selvää, että opiskelijat eivät ole varmoja suomen kielen taitoihinsa. Aiempien vuosien kokemusten perusteella voidaan päätellä, että englannin kielen pääopiskelukielenä valinneiden opiskelijoiden suomen kielen taso heikentyy dramaattisesti. Laitoksen tulisi järjestää suomen kielen harjoitteluja ilman ulkomaille lähtöä. Se edellyttää tiivistä yhteistyötä venäjän kielen laitoksen kanssa, jossa suomalaiset opiskelevat venäjää.

3. Во время учебы в Финляндии ты выберешь обучение на

Vastaajien määrä: 17



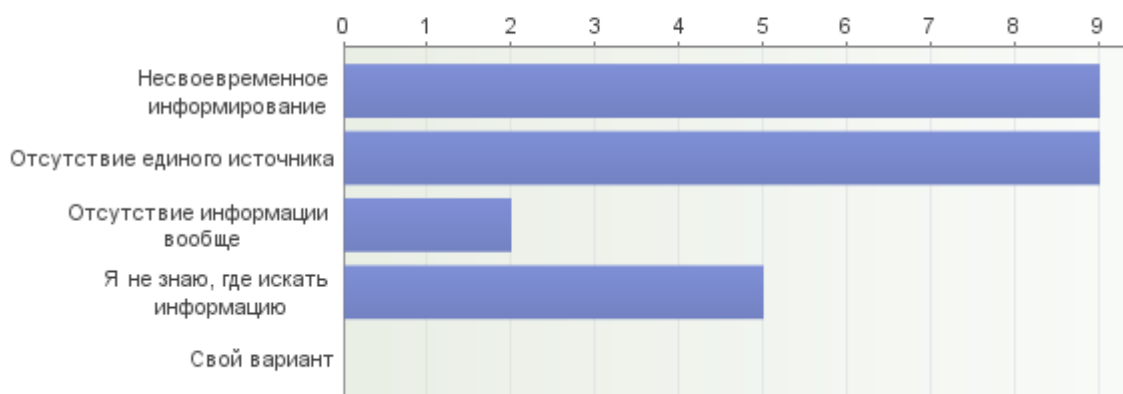
KUVIO 2. Millä kielellä haluaisit opiskella vaihdon aikana?

4. Mikä estää aktuaalisten tietojen kv liikkuvuudesta saamista?

Kysymyksen 4 tulosten mukaan suurin este tiedon kansainvälisistä vaihdoista saamiseksi on myöhäinen tiedottaminen ja yhden ainoan tietolähteen puuttuminen. Kansainvälistymisen mahdollisuuksista on kerrottava opiskelijoille ensimmäisestä vuosikurssista alkaen, että he aloittaisivat kattavan valmistautumisen etukäteen. Sitä paitsi tämä on hyvä opiskelumotivaatio.

4. Что мешает в получении информации о международных обменах?

Vastaajien määrä: 17



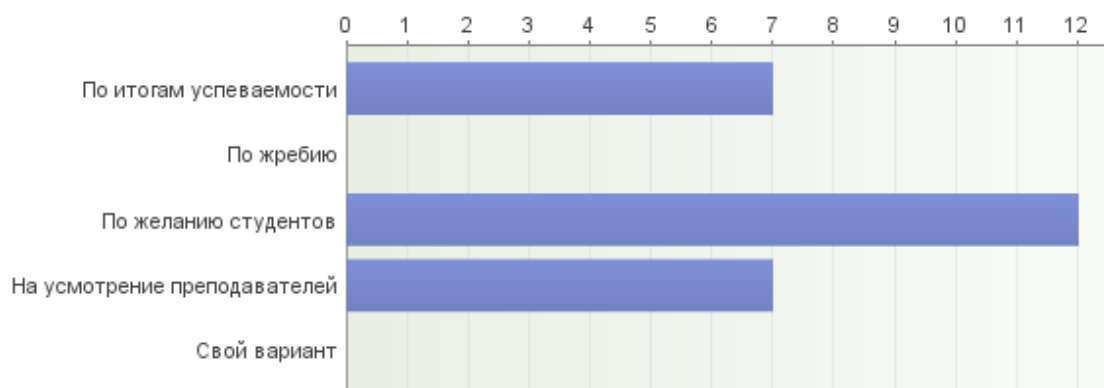
KUVIO 3. Mikä estää aktuaalisten tietojen kv liikkuvuudesta saamista?

5. Miten hakijoiden valinta pitäisi toteuttaa?

Opiskelijavaihtoon lähettämisen valintakriteereistä tärkein tekijä on opiskelijoiden tahto, mutta on otettava huomioon opiskelijoiden suoritus ja opettajien mielipiteet.

5. Как по твоему мнению должен проходить отбор претендентов?

Vastaajien määrä: 17



KUVIO 4. Miten hakijoiden valinta pitäisi toteuttaa?

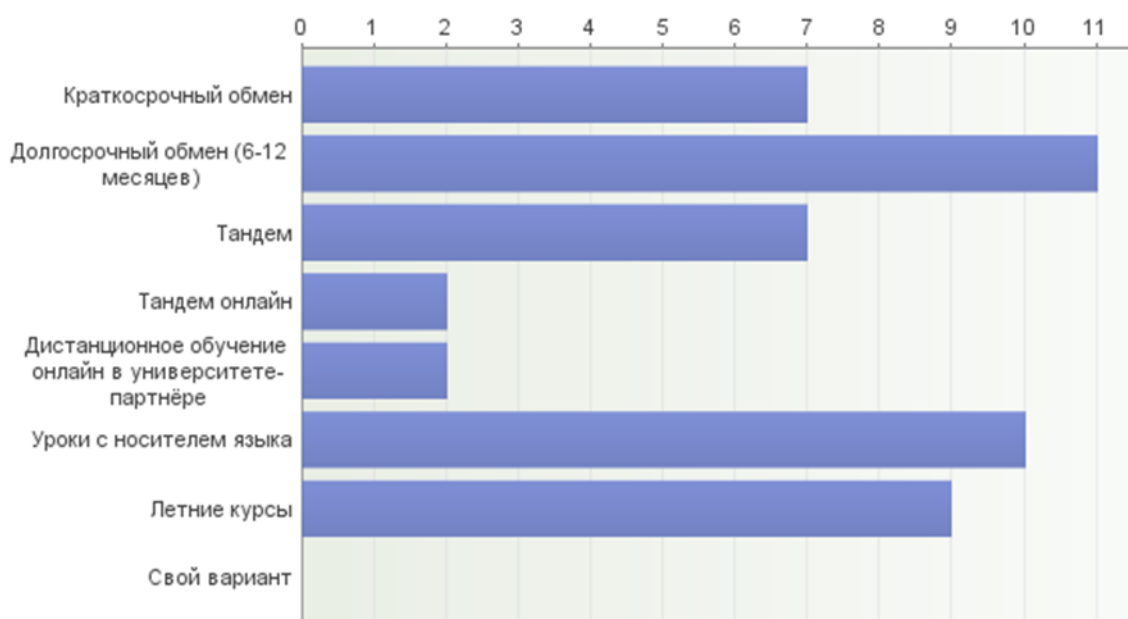
6. Opetusmuotoja.

Opiskelijat valitsevat sellaisia koulutusmuotoja, joihin liittyy suoraa, elävä kontakti suomea äidinkielenään puhujiin: pitkä- ja lyhytaikaisia vaihtoja, kesäkursseja ja tandemmeja. Samalla etäopiskelu verkossa kiinnostaa vähemmän. Ottaen huomioon, että vaihtoon lähtee 1-2 opiskelijaa lukukaudessa ja monet haluavat jatkuvaa kielen harjoittelua, on laajennettava ja popularisoitava

online-opetusta.

6. Какие формы обучения ты выберешь?

Vastaajien määrä: 17



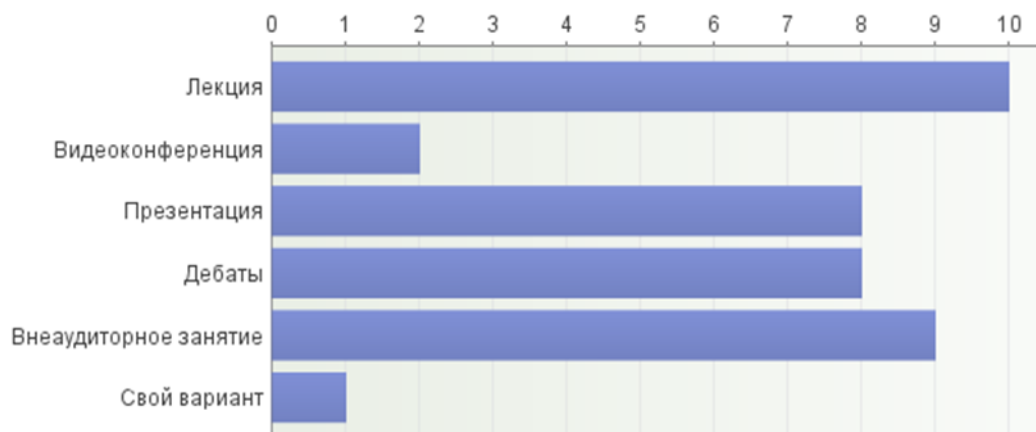
KUVIO 5. Opetusmuotoja.

7. Mitkä opetusmuotoja kumppaniyliopiston opettajan kanssa valitset?

Opiskelijat ovat jälleen kiinnostuneita suorista kontakteista kumppanuusyliopiston opettajan kanssa, joten äänet jaettiin aika tasaisesti luentojen, esityksien, väittelyjen ja luokan ulkopuolella oppituntien kesken. Videoneuvotteluille ei puolestaan ole kysyntää.

7. Какую форму урока с преподавателем университета-партнёра ты выберешь?

Vastaajien määrä: 17



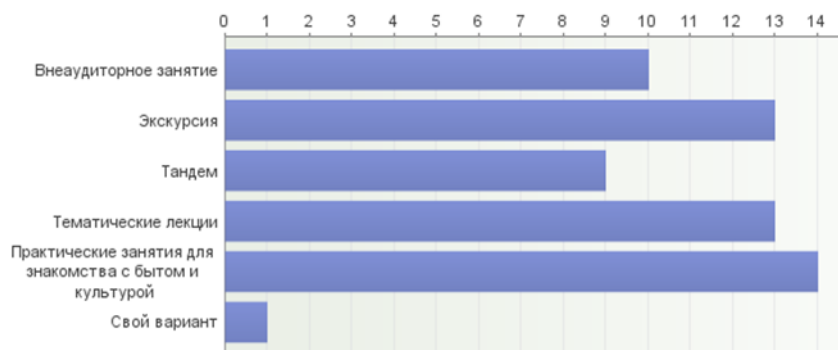
KUVIO 6. Mitkä opetusmuotoja kumppaniyliopiston opettajan kanssa valitset?

8. Minkä opetusmuodon valitset lyhytaikaisen vierailun aikana kumppaniyliopistossa?

Lyhytaikaisten vierailujen aikana opiskelijat ovat kiinnostuneita kaikesta ehdotetusta toiminnasta, mutta erottuu halu tutustua maahan, maan kulttuuriin, eli käytännönläheisiä ja aihekohtaisia luentoja ja retkiä.

8. Во время краткосрочных обменов в университетах-партнерах какие формы занятий ты предпочитаешь?

Vastaajien määrä: 17



KUVIO 7. Minkä opetusmuodon valitset lyhytaikaisen vierailun aikana kumppaniyliopistossa?

9. Vaihto-opiskelun tarkoitus.

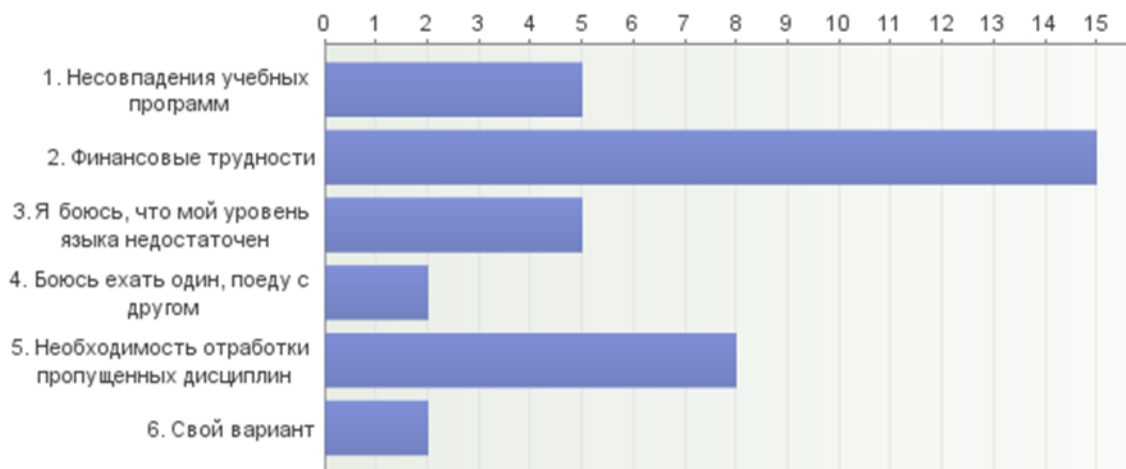
Kysymys numero 9 on ainoa avoin kysymys vaihto-opiskelun tarkoituksesta. Tärkein syy vaihdolle on suomen kielen taidon paranemista. Myös mainittiin englannin kielen harjoittamista, Suomen kulttuuriin, elämään ja perenteisiin perehtyminen sekä uusiin ihmisiin tutustuminen.

10. Esteitä.

Kymmenes kysymys koskee tekijöitä, jotka voivat estää lähtemästä vaihdolle. Kiistaton liideri (lähes 80% äänistä) on rahoitusvaikeutta koskeva lauseke, joka ei ole yllättävää, koska Suomessa olemisen kulujen lisäksi opiskelija ei ole vapautettu opintomaksuista kotiyliopistossa.

10. Ты вынужден будешь отказаться от поездки в случае

Vastaajien määrä: 19



KUVIO 8. Esteitä.

Kyselylomakkeen analyysin perusteella voimme tehdä yleisen johtopäätöksen: opiskelijat haluavat osallistua opiskelijavaihto-ohjelmiin, opiskelun kieleksi he valitsevat englantia vaikka heidän päätavoitteena on suomen kielen taidon parantaminen. Suora kontakti suomea äidinkielenään puhujiin on tuloksellisen oppimisprosessin välttämätön osa. Heidän mielestä tiedottaminen vaihtomahdollisuuksista on heikko ja suurin mahdollinen este on taloudellisia vaikeuksia.

Koulutus on palvelu. Ja mitä korkeampi palvelun laatu on, sitä enemmän on halukkaita käyttää sitä. Kuten on jo mainittu, asiakkuudenhallinnan järjestelmän käyttöönotto auttaa kohottamaan palvelujen tasoa. Nämä ratkaisut ovat välttämättömiä opiskelijoiden houuttelemiseksi, koulutusmarkkinoiden uusien koulutuspalveluiden trendien ennustamiseksi ja niihin oikea-aikaiseksi reagoimiseksi. Menestyksen tärkein osa on kuitenkin yliopiston tahto muuttaa perinteisiä työskentelytapoja.

Pidetyn kyselyn tulosten mukaan voi päätellä, että asiakaslähtöisen strategian rakentamiseksi on määriteltävä seuraavat päätehtävät:

1. Tehokkaan vuorovaikutuksen varmistaminen opiskelijoiden kanssa, asiakkaan muotokuvan muodostaminen.
2. Suomessa suomen kielellä opiskelun houuttelevuuden lisääminen, opiskelijoiden mieltymysten selvittäminen
3. Yhteisen tietokannan Suomen kumppaneita perustaminen ja täydentäminen
4. Online-opetuksen eli virtuaaliliikkuvuuden laajentaminen

Yllä mainittujen tehtävien ratkaistamiseen on toteuttava seuraavat ehdot:

1. Vaihtoihin ja muuhun kansainväliseen toimintaan liittyvien aktiviteettien ja kysymyksien keskittyminen laitokselle yhtenäisessä muodossa.
2. Räätelöityjen opetussuunnitelmien luominen.
3. Kansainvälisten yhteydenottojen suunnittelu, valvominen ja ylläpito.
4. Opetussuunnitelman laatiminen tai mukauttaminen suomalaisia opiskelijoita pitkäaikaisille opiskelijavaihdolle (6-12 kuukautta) houkuttelemiseksi.
5. Henkilökohtainen vuorovaikutus opiskelijoiden kanssa, niiden opistosuorituksen seuranta
6. Apurahojen ja opintotuen etsiminen ja tarjoaminen suomen kieltä opiskeleville sekä meidän laitoksen että kumppanin resursseista
7. Aktiivinen yhteydenpito suomalaisten korkea-asteen oppilaitosten kansainvälisten osastojen edustajiin
8. "Kansainvälisen polyteknisen viikon" puitteissa suomalaisten korkeakoulujen edustajien kutsuminen tutustua laitoksen mahdollisuuksiin ja infrastruktuuriin.
9. Online-opetuksen populatisointi ja opinto-ohjelmien virtuaaliliikkuvuuden suunnittelu.

Yliopiston menestys riippuu opiskelijoiden menestyksestä. Saavuttaakseen tehokasta tulosta on kiinnitettävä henkilökohtaista huomiota jokaiseen opiskelijaan. Asiakaslähtöinen ajattelu mahdollistaa siirtymisen yhteisestä strategiasta asiakkaiden tarpeisiin vastaaviin henkilökohtaisiin ehdotuksiin.

7 YHTEENVETO

Maailmanlaajuisen koulutustilan muodostaminen, talouden ja kilpailun kehitys, tietotekniikan kasvu, valtioiden pyrkimys saada ulkopoliittisia etuja ja kansallisen turvallisuuden suojeleminen ovat nyky maailman trendejä. Näiden edellytysten vaikutuksen alla korkeakouluopetuksen muutokset ovat välttämättömiä. Globalisaatio, kansainvälistyminen, yliopistojen rahoitusjärjestelmän muuttaminen, opiskelijoiden osaamisen kohottaminen mahdollistavat heidän ammatillista menestystä monikulttuurisessa ympäristössä. Samanaikaisesti kansainvälistymisen ja globalisaation kasvun hallitsevat tekijät määrittelevät yliopistojen kansainvälisen yhteistyön mahdollisuudet, yhteisten ohjelmien luominen ja tietenkin kansainvälisen liikkuvuuden kehittäminen.

Tämä vaatii sopeutumiskykyä uudenlaiseen ympäristöön. CRM-tekniikoiden käyttö korkeasteen oppilaitoksissa mahdollistaa kaikenkattavien tietojen asiakkaista ja heidän tarpeistaan saamista ja kehittää niiden tietojen pohjalta yliopiston kehittämisstrategiaa. Vastatakseen tällaiseen haasteeseen yliopistojen pitää muuttua avoimemmiksi, joustavammiksi ja kilpailukykyisemmiksi, eli luoda tuotetta, joka vastaa vauhdikkaasti muuttuvien työ- ja koulutusmarkkinoiden tarpeisiin, valmistaa osaajia, jotka kykenevät työskentelemään uudenlaisessa tietoyhteiskunnassa. Näin, CRM-tekniikan päätavoitteet koulutuspalveluissa voidaan muotoilla seuraavasti:

1. Yksilöllinen lähestymistapa jokaiselle asiakkaalle (hakija, opiskelija jne.). Ja sen seurauksena vanhojen asiakkaiden säilyttäminen ja uusien houkutteleminen.
2. Koulutuspalvelujen tehokkuuden parantaminen.
3. Nykyaikaisten ja suosittujen koulutusohjelmien tarjoaminen.

Koulutuspalvelujen alalla tämä merkitsee uusien opetussuunnitelmien laatimista, sähköisten kurssien järjestämistä, yliopiston kehittämisohjeiden suunnittelua ja nettisivujen luomista ottaen huomioon asiakkailta saadut tiedot. CRM-tekniikoiden käyttö koulutustoiminnassa parantaa palvelun laatua ja asiakastyytyvyyttä ja kannustaa uudelleen hakeutumaan niihin. Näin, oppilaitoksissa CRM-tekniikoiden käyttöönotto lisää koulutuspalvelujen houkuttelevuutta ja laajentaa niiden valikoimaa uusien koulutus- ja tietotekniikan käyttöönoton avulla.

Nykyaikaiset Venäjän koulutusjärjestelmän uudistukset ovat luoneet kysyntää uusille palveluille. Oppilaitokset tarjoavat maksullisia ohjelmia joten paras tapa houkuttaa opiskelijoita on tarjota laadukasta ja kätevää palvelua. Yliopiston menestys riippuu sen opiskelijoiden menestyksestä. Saavuttaakseen tehokasta tulosta on kiinnitettävä henkilökohtaista huomiota jokaiseen opiskelijaan eli ottaa käyttöön asiakaslähtöinen strategia. Tässä siirrytään yleisestä strategiasta henkilökohtaisiin ehdotuksiin, jotka auttavat asiakkaiden tarpeita ennakoimaan ja reagoimaan nopeasti opetuspalvelumarkkinoiden uusiin suuntauksiin. Tällä tavalla Kansainvälisten suhteiden laitoksella voitaisiin yksinkertaistaa ja tehostaa kansainvälisen liikkuvuuden ratkaisemista.

Akateemisia vaihtoja voidaan pitää keinona kehittää ja päivittää Venäjän korkeakouluopetuksen koulutusohjelmia. Tämän ansiosta voi välttää Venäjän koulutusjärjestelmän eristämistä, saavuttaa

Venäjän oppilaitosten toteuttamien koulutusohjelmien tunnustamista yhteisessä eurooppalaisessa oppimisympäristössä, varmistaa avoimuutta ja osaamisen tunnustamista opiskelijoiden liikkuvuuden lisäämiseksi ja Venäjän koulutusohjelmien kilpailukyvyn parantamiseksi maailmanlaajuisilla koulutusmarkkinoilla.

Laitoksen kansainvälisen akateemisen liikkuvuuden tavoite on integroida kansainväliseen tieteelliseen ja koulutustilaan, mukaan lukien koulutuksen laadun parantaminen ja uuden sukupolven kehittäminen, joka on valmis elämään ja työskentelemään kansainvälisessä yhteisössä. Kansainvälinen liikkuvuus ei kuitenkaan aina tarkoita ulkomaille lähtöä. On mahdollista saada laajaa kokemusta ja parantaa kielitaitoa kommunikoimalla vierailevien ulkomaalaisten opiskelijoiden ja opettajien kanssa, osallistumalla erilaisiin seminaareihin ja konferensseihin kansainvälisten osanottajien kanssa. On myös välttämätöntä laajentaa yhteyksiä suomalaisiin opiskelijoihimme, jotka opiskelevat yliopiston venäjän kielen laitoksella.

Yliopiston imagon tukemiseksi ja laitoksen maineen lisäämiseksi kansainvälisen liikkuvuuden on oltava etusijalla. On välttämätöntä varmistaa, että vaihto-ohjelmista tiedottaminen helpotetaan, kumppanuusyliopistojen tietokantoja ja rahoitusmahdollisuuksia laajennetaan ja vaihto-ohjelmiin osallistuneiden kiintiöitä lisätään. Lopuksi voi sanoa, että liikkuvuuteen osallistujien kautta voi laajentaa kansallista ja kulttuurista identiteettiä muualla ja siten toimia ulkopoliittisesti tärkeänä tekijänä diplomaattisten, sotilaallisten ja kaupallisten ulottuvuuksien rinnalla. Tämä tarkoittaa että nykyään lähiopetus ei ole enää ainoa opetuksen muoto ja että yliopistot eivät vain tuota tietoa vaan luovat siltoja eri kulttuurien ja maiden välille.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- ABEYTA, Edward 2013. The Changing Role of Students in the Customer-Oriented Higher Education Marketplace. [Viitattu 2018-11-03]. Saatavissa: <https://evollution.com/opinions/changing-role-students-customer-oriented-higher-education-marketplace/>
- BALITSKAJA, Irina, JAKIMENKO, Ruslan 2014. Академическая мобильность в региональном вузе: монография. Yuzhno-Sakhalinsk: IROSO.
- BRADFORD, Annette 2012. Challenges in adopting English-taught degree programs. [Viitattu 2018-10-03]. Saatavissa: <https://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ihe/article/view/8646/7778>
- CHOUDAHAN, Rahul ja DE WIT Hans 2014. Challenges and opportunities for global student mobility in the future: a comparative and critical analysis. Julkaisussa: STREITWIESER, Bernhard Internationalization of Higher Education and Global Mobility. Oxford: Symposium Books, 19 – 33.
- DEMIDOV, Dmitri. Философия CRM для образовательных учреждений. [Viitattu 2018-10-08]. Saatavissa: <http://www.crm-practice.ru/articles/3227/>
- DERGACHEV, Vladimir 2015. Регионоведение. Moskova: DANA.
- EUROOPAN KOMISSIO 2014. Report to the European Commission on New modes of learning and teaching in higher education. [Viitattu 2018-10-31]. Saatavissa: http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/library/reports/modernisation-universities_en.pdf
- HALLITUS 2008. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года. [Viitattu 2018-10-16]. Saatavissa: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82134/28c7f9e359e8af09d7244d8033c66928fa27e527/
- GALICHIN, Viktor 2009. Академическая мобильность в условиях интернационализации образования. Moskova: Yliopistokirja.
- KISELEV, Aleksandr 2004. Образовательный потенциал России: состояние и развитие. Moskova: MGUP.
- KITOVA, Olga 2009. Применение информационных систем для решения задач управления эффективностью маркетинга. [Viitattu 2018-10-08]. Saatavissa: <https://cyberleninka.ru/article/v/primenenie-informatsionnyh-sistem-dlya-resheniya-zadach-upravleniya-effektivnostyu-marketinga>
- KNIGHT, Jane 2014. Three generations of crossborder higher education: new developments, issues and challenges. Julkaisussa: STREITWIESER, Bernhard Internationalisation of Higher Education and Global Mobility. Oxford: Symposium Books, 43 – 58.
- KOULUTUSTODISTUSTEN ARVIOINNIN KESKUS. Palvelut. [Viitattu 2018-10-22]. Saatavissa: <http://edudoc.spbstu.ru/predostavlyaemye-uslugi>

- KYZMINYH, Zh., KRASILNIKOVA, N. ja POWELL G. 2015. Современные тенденции интернационализации высшего образования в Европе и США. [Viitattu 2018-10-14]. Saatavissa: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=20316>
- LABI, Aisha 2011. Europe's push to teach in English creates barriers in the classroom. [Viitattu 2018-10-02]. Saatavissa: <https://www.chronicle.com/article/Europes-Drive-to-Teach-in/126326>
- MIKOVA, Irina 2010. Академическая мобильность студентов в вузах России. [Viitattu 2018-10-14]. Saatavissa: <https://cyberleninka.ru/article/v/akademicheskaya-mobilnost-studentov-v-vuzah-rossii>
- OECD. 2005. Guidelines for Quality Provision in Cross-border Higher Education. [Viitattu 2018-09-27]. Saatavissa: <http://www.oecd.org/education/innovation-education/35779480.pdf>
- OKSANEN, Tommi 2010. CRM ja muutoksen tuska: Asiakkuudet haltuun. Helsinki: Talentum.
- OPETUSMINISTERIÖ 2004. Korkeakoulutuksen laadunvarmistus. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2004:6. [Viitattu 2018-10-11]. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80443/tr06.pdf?sequence=1>
- OPETUSMINISTERIÖ 2005. Приоритетный национальный проект «Образование». [Viitattu 2018-10-07]. Saatavissa: <http://www.rostobr.ru/projects/pnpobr/>
- OPETUSMINISTERIÖ 2012. Об образовании в Российской Федерации. [Viitattu 2018-10-17]. Saatavissa: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/
- OPETUSMINISTERIÖ 2016. Проект «Международная академическая мобильность». [Viitattu 2018-10-06]. Saatavissa: <https://минобрнауки.рф/проекты/академическая-мобильность>
- PIETARI SUUREN PIETARIN POLYTEKNINEN YLIOPISTO. Yliopistosta. [Viitattu 2018-10-20]. Saatavissa: <http://www.spbstu.ru/university/>
- PIETARI SUUREN PIETARIN POLYTEKNINEN YLIOPISTO. Kansainvälinen yhteistyö. [Viitattu 2018-10-20]. Saatavissa: <http://www.spbstu.ru/international-cooperation/>
- PIETARI SUUREN PIETARIN POLYTEKNINEN YLIOPISTO. Kansainvälinen toiminta. [Viitattu 2018-10-07]. Saatavissa: https://www.spbstu.ru/structure/mezhdunarodnaya_deyatelnost/
- PIETARI SUUREN PIETARIN POLYTEKNINEN YLIOPISTO. Kansainvälisten suhteiden laitos. [Viitattu 2018-10-23]. Saatavissa: http://www.spbstu.ru/structure/kafedra_mezhdunarodnye_otnosheniya/about
- PULIDO, Alfonso, STONE, Dorian ja STREVEL, John 2014. The three Cs of customer satisfaction: Consistency, consistency, consistency. [Viitattu 2018-10-07]. Saatavissa: <https://www.mckinsey.com/industries/retail/our-insights/the-three-cs-of-customer-satisfaction-consistency-consistency-consistency>
- ROGOVA, Olga 2014. Академическая мобильность как фактор повышения мотивации к изучению иностранных языков. [Viitattu 2018-10-17]. Saatavissa: <https://cyberleninka.ru/article/v/akademicheskaya-mobilnost-kak-faktor-povysheniya-motivatsii-k-izucheniyu-inostrannyh-yazykov>

SAHLSTEN, Pekka 2012. Asiakkuudenhallinta eli CRM – Mistä oikein on kysymys? [Viitattu: 2018-10-09]. Saatavissa: <https://www.myynti20.fi/asiakkuudenhallinta-crm-mista-on-kysymys/>

SERGA, Maria 2009. Нормативно-правовое обеспечение мобильности студентов и аспирантов. [Viitattu 2018-10-12]. Saatavissa: <https://moluch.ru/archive/11/773/>

SMETANINA, Darja 2018-10-22. Kansainvälisten suhteiden laitoksen opiskelijaliikkuvuustilastot [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Anastasia Lagoyko.

LIITE 1: KYSELYLOMAKE

1. Haluaisitko lähteä Suomeen vaihto-opiskelijaksi?
 - Kyllä
 - Ei
2. Milloin olisi sinun mielestäsi paras aika lähtemään vaihdolle?
 - 3. lukukausi (2. vuoden syksy)
 - 4. lukukausi (2. vuoden kevät)
 - 5. lukukausi (3. vuoden syksy)
 - 6. lukukausi (3. vuoden kevät)
 - 7. lukukausi (4. vuoden syksy)
3. Vaihdon aikana haluaisit opiskella
 - suomen kielellä
 - englannin kielellä
 - englannin kielellä mutta valitsen myös suomen kielen kurssin
4. Mikä estää aktuaalisten tietojen kv liikkuvuudesta saamista?
 - Myöhästynyt tiedottaminen
 - Yhtenäisen tietolähteen puute
 - Infon puute
 - En tiedä mistä etsiä tietoja
 - Muu, mikä
5. Miten hakijoiden valinta pitäisi toteuttaa?
 - Arvosanojen perusteella
 - Kolikon heitolla
 - Opiskelijoiden pyynnöstä
 - Opettajien mielipiteen perusteella
 - Muu, mikä
6. Mitä opetusmuotoja valitset?
 - Lyhytaikainen vaihto
 - Pitkä-aikainen vaihto
 - Tandem
 - Online-tandem
 - Etäopetus kumppaniyliopistossa
 - Suomea äidinkielenään puhujien kanssa
 - Kesäkurssit
 - Muu, mikä
7. Mitä opetusmuotoja kumppaniyliopiston opettajan kanssa valitset?
 - Luento
 - Videokonferenssi
 - Esitys
 - Väittely
 - Oppitunti luokan ulkopuolella

- Muu, mikä
8. Minkä opetusmuodon valitsit lyhytaikaisen vierailun aikana kumppaniyliopistoon?
- Oppitunti luokan ulkopuolella
 - Retki
 - Temaattiset luennot
 - Käytännönläheinen oppitunti
 - Muu, mikä
9. Opiskelijavaihdon tavoite (avoin kysymys)
10. Mitä voi estää vaihtoon lähtemästä?
- Opetussuunnitelmien yhteensopimattomuus
 - Taloudelliset vaikeukset
 - Kielitaso ei ole riittävä
 - Pelkään lähteä yksin, haluan lähteä ystävän kanssa
 - Poissa oleminen vaikuttaa minun suorituksiin kotiyliopistossa
 - Muu, mikä