



Študentská vedecká aktivita

Výskum interkultúrnych znalostí zamestnancov podnikov služieb v regióne Spiš

Stanislava Kočanová

Sekcia: manažérske systémy

Konzultant: Ing. Lenka Veselovská

Poprad
2013

Obsah

Úvod.....	3
1. Teoretické východiská skúmania problematiky interkultúrnych znalostí zamestnancov.....	3
2. Cieľ a metodika skúmania.....	4
3. Výsledky výskumu a odporúčania.....	5
Záver.....	10
Zoznam bibliografických odkazov.....	11
Príloha: Dotazník.....	12

Úvod

V práci sa zaoberáme problematikou interkultúrnych znalostí zamestnancov. Vzdelávanie zamestnancov v kultúrnych otázkach je v súčasných podmienkach globalizácie veľmi aktuálnou témou a malo by byť považované za nevyhnutnosť v podnikoch so zahraničnými zákazníkmi. Na jednej strane ide o vhodný nástroj predchádzania konfliktov medzi zamestnancami a zákazníkmi z iných kultúrnych prostredí, avšak na druhej strane tiež tento faktor vplýva na celkovú spokojnosť zákazníkov s produktom podniku. Práve tento druhý význam interkultúrne vzdelaných zamestnancov je v praxi často opomínaný. Pre podnik sa však môže stať zdrojom konkurenčnej výhody.

Cieľom práce je preskúmať interkultúrne znalosti zamestnancov podnikov služieb v regióne Spiš. Práca je rozdelená do troch kapitol. V prvej časti práce zhrnieme významné teoretické východiská skúmania danej problematiky. Druhá kapitola je venovaná charakteristike metodiky skúmania a v tretej časti práce opisujeme a zdôvodňujeme výsledky nami realizovaného výskumu.

1. Teoretické východiská skúmania problematiky interkultúrnych znalostí zamestnancov

Každý národ má svoj kultúrny systém, zahŕňajúci určité postoje a hodnoty. Kultúrne faktory môžu ovplyvniť správanie organizácií a meniť potreby a želania ich zákazníkov. Aj z toho dôvodu je dôležité venovať im náležitú pozornosť.

Definovať kultúru nie je jednoduché. Názory autorov sa rôzni, a aj preto existuje veľké množstvo definícií kultúry. Olejárová a kolektív (2007, s. 6) ju definujú ako „špecifický spôsob organizácie, realizácie a rozvoja činností, objektivizovaný vo výsledkoch fyzickej a duševnej práce“. U Benčíkovej (2007, s. 15) nájdeme inú definíciu kultúry. Tvrdí, že ide o „systém zdieľaných ideí, hodnôt a zvykov správania sa a artefaktov, s ktorými sa príslušníci danej spoločnosti denne stretávajú a ktoré sú prenášané z generácie na generáciu prostredníctvom učenia sa“. Hofstede (2005), ktorý je odborníkmi označovaný za priekopníka v kultúrnej antropológii, pri definovaní kultúry používa termín „softvér mysle“.

Komunikácia medzi príslušníkmi rozdielnych kultúr, keď si navzájom uvedomujú svoje kultúrne odlišnosti za predpokladu dokonalého poznania vlastnej kultúry nazývame interkultúrnou komunikáciou. V takejto komunikácii ide o priamu interakciu ľudí rôznych kultúr (Olejárová, 2007). Podľa Benčíkovej (2007) je takáto komunikácia medzi príslušníkmi

rozdielnych kultúr ovplyvňovaná bariérami, ktoré zhoršujú porozumenie medzi komunikujúcimi. Ide napríklad o predsudky, stereotypy, entocentrizmus, individuálne postoje a pod.

Aby nedochádzalo k nedorozumeniam, je nevyhnutné, aby všetky zainteresované strany dobre poznali jednotlivé aspekty cudzej kultúry. V praxi však nejde iba o znalosti cudzieho jazyka, ale aj o poznatky o zvykoch, tradíciách, symboloch a hodnotách cudzej kultúry. Komplexne sa tento súbor znalostí a poznatkov označuje pojmom interkultúrne znalosti.

2. Cieľ a metodika skúmania

Uvedené teoretické poznatky zo sekundárnych zdrojov sú základom pre naplnenie cieľa práce. Cieľom práce je preskúmať interkultúrne znalosti zamestnancov podnikov služieb v regióne Spiš. Na naplnenie uvedeného cieľa sme využili primárny výskum prostredníctvom dotazníka (príloha 1).

Základným súborom boli zamestnanci podnikov služieb, ktoré realizujú svoju činnosť na území regiónu Spiš. Výskum sme realizovali v mesiacoch január a február, aby sme pokryli obdobie zimnej turistickej sezóny. Náhodným výberom sme určili 40 podnikov, ktorým sme zaslali odkaz na elektronický dotazník. Požiadali sme ich o sprístupnenie možnosti vyplniť tento dotazník svojim zamestnancom. Vrátilo sa nám 46 správne vyplnených dotazníkov od zamestnancov podnikov služieb. Z týchto dotazníkov sme vybrali do výberového súboru tie, v ktorých zamestnanci uviedli, že sa stretávajú so zákazníkmi aj z iných krajín ako je Slovenská republika. Výberový súbor tak pozostáva z 39 zamestnancov.

Dotazník obsahuje 13 otázok rozdelených do dvoch skupín. V prvej časti dotazníka sme sa zamerali na zisťovanie miery interkultúrnych znalostí respondentov s dôrazom na ich jazykové znalosti. Druhú časť tvoria socioekonomické otázky, týkajúce sa jednotlivých zamestnancov, ako aj podnikov, kde pracujú.

Vo výberovom súbore máme 79,5 % žien a 20,5 % mužov. Vo vekovej štruktúre dominujú mladší zamestnanci. Viac než 92 % respondentov uviedlo, že ich vek je nižší ako 36 rokov. Výberový súbor tvorí 59 % zamestnancov s ukončením stredoškolským vzdelaním s maturitou, 33,3 % zamestnancov s ukončením stredoškolským vzdelaním bez maturity a 7,7 % vysokoškolsky vzdelaných zamestnancov.

46,2 % zamestnancov z výberového súboru pracuje v ubytovacích zariadeniach. Bližšie sme neskúmali triedu ani kategóriu ubytovacieho zariadenia. Druhou najväčšou

skupinou sú zamestnanci obchodov (20,5 %). 6 respondentov (15,4 %) uviedlo, že pracuje v cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre. Zamestnanci reštaurácií a iných pohostinských zariadení tvoria 10,3 % výberového súboru. Menšie zastúpenie majú aj zamestnanci podnikov wellness & beauty (5,1 %). Jeden respondent uviedol ako podnik, kde pracuje prepravnú spoločnosť.

Z hľadiska veľkosti tvoria najpočetnejšiu skupinu zamestnanci malých podnikov (69,2 %). Druhou najväčšou kategóriou sú zamestnanci mikro podnikov (23,1 %). 3 respondenti uvideli, že pracujú v stredne veľkom podniku. Zamestnanci veľkých podnikov sa vo výberovom súbore nenachádzajú.

3. Výsledky výskumu a odporúčania

Z odpovedí respondentov na jednotlivé otázky sme zistili úroveň ich interkultúrnych znalostí. Ako prvé sme zisťovali mieru znalostí cudzích jazykov ako predpokladu pre komunikáciu so zahraničnými zákazníkmi. V dotazníku sme na toto skúmanie využili dve otázky. V prvej sme sa pýtali, konkrétne ktoré cudzie jazyky zamestnanci ovládajú. Požiadali sme ich, aby uviedli aj úroveň svojich vedomostí. 38 z 39 respondentov uviedlo, že ovláda aspoň jeden cudzí jazyk, čo predstavuje 97,5 % výberového súboru. Niektorí respondenti uviedli, že ovládajú aj viac jazykov. Najviac jazykov, ktoré ovláda jeden zamestnanec, boli tri. Ani jeden z opýtaných neuviedol, že ovláda španielsky jazyk. Výsledné počty sú uvedené v tabuľke 1.

Tabuľka 1 Ovládanie cudzích jazykov

Stupeň znalostí Jazyk	Aktívne		Pasívne		Spolu	
	počet	podiel	počet	podiel	počet	podiel
anglický	29	74,36%	7	17,95%	36	92,31%
nemecký	7	17,95%	5	12,82%	12	30,77%
ruský	3	7,69%	6	15,38%	9	23,08%
maďarský	1	2,56%	1	2,56%	2	5,13%
iný - poľský	0	0,00%	3	7,69%	3	7,69%

Prameň: Vlastné spracovanie, 2013.

Z údajov v tabuľke 1 vyplýva, že najviac zamestnancov ovláda anglický jazyk (92,31 %). Zistili sme tiež, že až 74,36 % respondentov ovláda anglický jazyk aktívne. Druhým jazykom, ktorý zamestnanci najviac ovládajú, je nemecký jazyk. Takmer tretina opýtaných uviedla, že má znalosti z nemeckého jazyka, či už aktívne alebo pasívne. Menej zamestnancov uviedlo, že vie používať aj ruský a maďarský jazyk. Traja respondenti zaškrtnuli

v dotazníku aj kolónku iný jazyk (7,69 %). Išlo o pasívne ovládanie poľského jazyka. Jazykové znalosti zamestnancov vyplývajú z ich vzdelania (tabuľka 2) a taktiež z ich pracovnej náplne v podniku. V regióne Spiš je veľký podiel návštevníkov z rusky hovoriacich krajín. Aj z toho dôvodu sme zistili pomerne vysoký podiel ovládania ruského jazyka medzi zamestnancami.

Tabuľka 2 Jazykové znalosti zamestnancov z hľadiska stupňa dosiahnutého vzdelania

Vzdelanie Jazyk	Stredoškolské bez maturity	Stredoškolské s maturitou	Vysokoškolské	Spolu
anglický	10	23	3	36
nemecký	2	7	3	12
ruský	3	5	1	9
maďarský	0	2	0	2
poľský	1	2	0	3

Prameň: Vlastné spracovanie, 2013.

Zistili sme, že všetci vysokoškolsky vzdelaní respondenti ovládajú anglický a nemecký jazyk, ale ani jeden z nich neovláda maďarčinu alebo poľštinu. Len jeden vysokoškolsky vzdelaný zamestnanec uviedlo, že vie komunikovať v ruskom jazyku. Prekvapil nás nízky počet zamestnancov so znalosťou nemeckého jazyku. Iba 7 respondentov s ukončením stredoškolským vzdelaním s maturitou ovláda tento jazyk.

Z výsledkov dotazníkového prieskumu ďalej vyplynulo, že neexistujú výrazne rozdiely v jazykových znalostiach mužov a žien. Z toho dôvodu sme sa faktoru pohlavia respondentov bližšie nevenovali. Zaujímavé výsledky sme však dosiahli pri skúmaní závislosti znalostí cudzích jazykov od veku respondentov (tabuľka 3).

Tabuľka 3 Jazykové znalosti v závislosti od veku zamestnancov

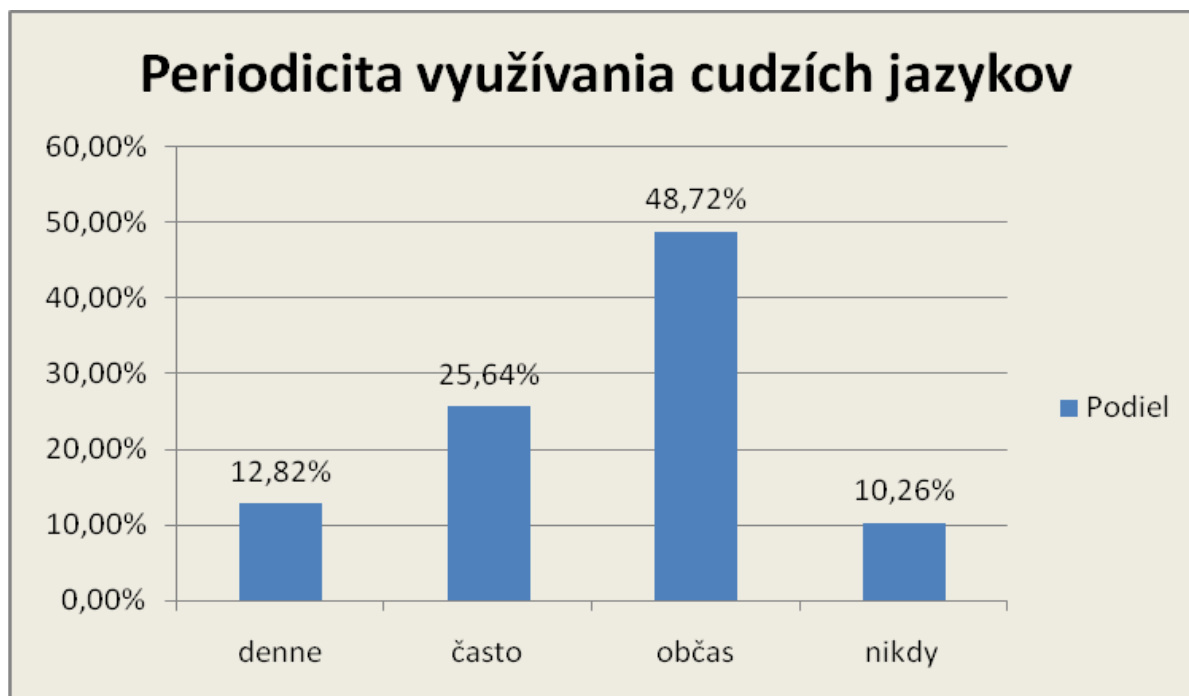
Vek Jazyk	pod 25	26 - 35	36 - 49	nad 50	Spolu
anglický	19	15	1	1	36
nemecký	7	4	1	0	12
ruský	4	2	2	1	9
maďarský	0	2	0	0	2
poľský	2	0	1	0	3

Prameň: Vlastné spracovanie, 2013.

Z údajov v tabuľke 3 vyplýva, že jazykové znalosti zamestnancov súvisia aj s ich vekom. Mladšie vekové skupiny ovládajú viac jazykov. Prevláda angličtina a nemčina. Ovládanie ruského jazyka je rozložené približne rovnomerne. Tretina zamestnancov, ktorí dokážu komunikovať v tomto jazyku, je starších ako 35 rokov.

Ďalej sme skúmali, či majú zamestnanci možnosť svoje jazykové znalosti zužitkovať aj v svojej práci. Pýtali sme sa, ako často využívajú niektorý z cudzích jazykov v práci (graf 1).

Graf 1 Miera využívania cudzích jazykov z časového hľadiska



Prameň: Vlastné spracovanie, 2013.

Z údajov v grafe 1 vyplýva, že len 12,82 % zamestnancov komunikuje v cudzom jazyku denne. Viac ako štvrtina opýtaných uviedla, že cudzí jazyk využíva pri svojej práci často. 46,72 % respondentov komunikuje v práci cudzím jazykom len občas. 12,82 % zamestnancov nevyužíva vo svojej práci cudzí jazyk vôbec. Príčinu vidíme hlavne v ovládaní iného cudzieho jazyka, akým komunikuje väčšina zahraničných zákazníkov daného podniku. Využívanie cudzích jazykov v každodennom pracovnom živote tiež súvisí s charakterom práce, ktorú zamestnanec vykonáva. Je zrejmé, že zamestnanci prvého kontaktu, ktorí sa stretávajú so zákazníkmi, využívajú cudzie jazyky viac ako zamestnanci, ktorých náplň práce si nevyžaduje priamy kontakt so zahraničnými zákazníkmi. Napriek tomu aj oni môžu využívať cudzie jazyky, ak si to vyžaduje splnenie ich pracovných úloh. V tabuľke 4 sú uvedené periodicity využívania cudzích jazykov zamestnancami v závislosti od predmetu činnosti podniku, v ktorom pracujú.

Tabuľka 4 Miera využívania cudzích jazykov zamestnancov podľa premetu činnosti podniku

Periodicita využívania Predmet činnosti	denne	často	občas	nikdy	Spolu
ubytovacie zariadenie	3	9	6	0	18
cestovná kancelária / cestovná agentúra	2	1	2	1	6
obchod	0	0	6	2	8
reštaurácia alebo iné pohostinské zariadenie	0	0	4	0	4
wellness & beauty	0	0	1	1	2
prepravný podnik	0	0	0	1	1
Spolu	5	10	19	5	39

Prameň: Vlastné spracovanie, 2013.

Z uvedených údajov vyplýva, že cudzí jazyk pri práci využívajú denne alebo často zamestnanci podnikov cestovného ruchu, ktorými sú v rámci nášho prieskumu ubytovacie zariadenia a cestovné kancelárie alebo cestovné agentúry. Avšak práve u posledných menovaných podnikov je rozdelenie odpovedí najrôznorodejšie. 33,33 % zamestnancov cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry uviedlo, že komunikuje v cudzom jazyku denne. Rovnako 33,33 % zamestnancov tohto typu podniku tiež uviedlo, že cudzí jazyk využíva v práci len občas. Zamestnanci ostatných typov podnikov služieb komunikujú so zákazníkmi v cudzom jazyku len občas alebo vôbec. Táto skutočnosť súvisí aj s tým, že zákazníkmi týchto podnikov sú aj miestni obyvatelia, kým služby ubytovacích zariadení využívajú len cudzinci, prípadne slovenskí občania, ktorí majú trvalé bydlisko v inom regióne.

V prvej otvorenej otázke sme zisťovali, ako zamestnanci chápu termín „interkultúrne vzdelanie“. 92,31 % zamestnancov správne identifikovalo, že interkultúrne vzdelanie súvisí so získaním znalostí o rozličných kultúrach. 2 zamestnanci sa mylne domnievajú, že interkultúrne vzdelanie sa týka len učenia sa cudzích jazykov. V oboch prípadoch zamestnanci pracujú v mikro podnikoch. V tejto súvislosti sme tiež skúmali, či sa zamestnanci niekedy zúčastnili tréningu alebo školenia zameraného na získavanie interkultúrnych zručností. Len štyria zamestnanci (10,26 % výskumnej vzorky) uviedli, že sa podobného školenia zúčastnili. Avšak v troch prípadoch išlo o kurzy zamerané na zlepšovanie znalosti cudzieho jazyka. Len jeden zamestnanec absolvoval kurz orientovaný na akulturačné štúdie. Išlo o vysokoškolsky vzdelaného respondenta, ktorý daný kurz absolvoval ako predmet v rámci svojho magisterského štúdia na univerzite.

Ďalej sme skúmali vlastné skúsenosti zamestnancov s príslušníkmi iných kultúr. V dotazníku nám na to slúžili dve otázky. Pýtali sme sa, či zamestnanec prišiel niekedy do

konfliktu s príslušníkom inej kultúry a či sa niekedy stretol so špecifickou požiadavkou od takéhoto zákazníka. Na prvú otázku nám všetci respondenti odpovedali záporne. Príčinu vidíme aj v tom, že zamestnanci sa často boja otvorene priznať takúto skutočnosť, aby neohrozili svoju pracovnú pozíciu. V druhej otázke sme dosiahli podobné výsledky, aj keď jeden zamestnanec ubytovacieho zariadenia na otázku odpovedal kladne. Nešlo však o požiadavku vyplývajúcu z kultúrnych rozdielov medzi krajinami, preto sa ňou nebudeme v súvislosti s našim výskumom zaoberať. Pre podnik môže však byť len výhodou, ak má svoj produkt prispôbený aj pre zákazníkov z iných kultúr a ak sú zamestnanci schopní vyrovnáť sa aj so špecifickými požiadavkami takýchto zákazníkov.

V závere dotazníka sme požiadali respondentov, aby uviedli jednu, podľa nich charakteristickú, vlastnosť príslušníkov vybraných kultúr. Tri najčastejšie sa vyskytujúce odpovede sú uvedené v tabuľke 5.

Tabuľka 5 Vnímanie charakteristických vlastností jednotlivých kultúr

Vlastnosti Kultúra	Vlastnosť 1	Vlastnosť 2	Vlastnosť 3
Česi	priateľskí	zábavní	úprimní
Poliaci	sympatickí	s obchodným duchom	hluční
Nemci	sympatickí	presní	poriadkumilovní
Rusi	zábavní	lakomí	hluční
Američania	sympatickí	rýchli	zábavní
Japonci	usmievaví	presní	priateľskí

Prameň: Vlastné spracovanie, 2013.

Respondenti uvádzali prevažne kladné vlastnosti ako sú priateľskí, sympatickí a zábavní. Medzi negatívne vlastnosti, s ktorými sme sa stretli v odpovediach, patria hluční, lakomí a neporiadni. Najviac negatív sme zaznamenali pri príslušníkoch ruskej kultúry. Pri odpovediach na túto otázku sme zaznamenali veľkú variabilitu v odpovediach pri vzdialenejších kultúrach ako sú Američania a Japonci. Naopak najlepšie zamestnanci poznajú ľudí z okolitých krajín, ktorí aj najčastejšie využívajú služby podnikov služieb v regióne Spiš.

Hlavným výsledkom nášho výskumu je odporúčanie zamestnávateľom podporovať svojich zamestnancov v štúdiu interkultúrnej komunikácie. Ako štandard v podnikoch so zahraničnými zákazníkmi by mal byť zamestnanec ovládajúci cudzí jazyk. Zákazník, ktoré mu sa prihovoria v jeho jazyku, sa cíti príjemnejšie a nadobudne tiež pocit, že je pochopený. Aj tieto faktory prispievajú k jeho celkovému pocitu spokojnosti s produktom a získania komplexného zážitku. Zamestnanci s interkultúrnymi znalosťami by mali samozrejmosťou

hlavne v podnikoch cestovného ruchu, kde je dôležité získať lojalitu zákazníkov a dosiahnuť, aby sa do podniku často vracali.

Záver

V práci sme sa zaoberali skúmaním interkultúrnych znalostí zamestnancov podnikov služieb v regióne Spiš. Dôraz v našom výskume bol orientovaný na preskúmanie jazykových znalostí zamestnancov, ktoré vnímame ako primárny predpoklad komunikácie so zahraničnými zákazníkmi. Zistili sme, že až 97,5 % zamestnancov ovláda aspoň jeden cudzí jazyk. Najčastejšie ovládaním cudzím jazykom je angličtina. Znalosť cudzích jazykov súvisí aj so vzdelaním zamestnancov, keďže úroveň aj počet ovládaných cudzích jazykov bola vyššia u respondentov s vyšším stupňom dosiahnutého vzdelania.

Zistili sme tiež pomerne vysoký podiel zamestnancov so znalosťou ruského jazyka. Príčinu vidíme dvoch faktoroch, ktorými sú poloha vybraného regiónu a vysoký počet návštevníkov z rusky hovoriacich krajín. Zistili sme, že miera ovládania cudzích jazykov nezávisí od pohlavia zamestnancov, ale závisí od stupňa dosiahnutého vzdelania a veku zamestnancov. V prvom prípade ide o priamo úmernú závislosť, keďže s vyšším vzdelaním sa spája aj schopnosť ovládať viac jazykov. V druhom prípade je závislosť nepriama. Zistili sme, že mladší zamestnanci majú lepšie jazykové znalosti.

Skúmali sme tiež, či využívanie cudzích jazykov zamestnancami súvisí s typom podniku, v ktorom pracujú. Prišli sme k záveru, že cudzí jazyk využívajú viac zamestnanci podnikov cestovného ruchu ako zamestnanci iných podnikov služieb v regióne Spiš.

Zistili sme tiež, že aj keď zamestnanci správne chápu termín „interkultúrne vzdelanie“, len veľmi nízke percento z nich absolvovalo tréning alebo školenie s touto orientáciou.

Z nášho výskumu ďalej vyplynulo, že názory zamestnancov podnikov služieb na príslušníkov cudzích kultúr sú veľmi rôznorodé. Najviac sa zhodli v charakteristike národov z okolitých krajín. Najväčšie odlišnosti v ich názoroch boli pri Američanoch a Japoncoch.

Ak by sme chceli zhrnúť výsledky nášho výskumu, môžeme konštatovať, že interkultúrnych znalosti zamestnancov podnikov služieb v regióne Spiš sú postačujúce. Mnohí z nich využívajú cudzí jazyk aj pri svojej práci a svoje interkultúrne znalosti využívajú pri komunikácii a splňaní požiadaviek zahraničných zákazníkov. Vo všeobecnosti platí, že najlepšie vedomosti majú zamestnanci o tých kultúrach, s príslušníkmi ktorých sa najčastejšie stretávajú. Aj z toho vyplýva, že zamestnanci tak prispievajú k celkovej spokojnosti zákazníkov. Podniky tu môžu nájsť zdroj svojej konkurenčnej výhody.

Zoznam bibliografických odkazov

1. BENČÍKOVÁ, D. 2007. *Cross-cultural communication in business*. Banská Bystrica : Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela, 2007. 208 s. ISBN 978-80-8083-533-0.
2. HOFSTEDE, G. 2005. *Cultures and Organizations, Software of the Mind: Intercultural cooperation and its Importance for Survival*. New York : McGraw-Hill Publishing, 2005. ISBN 0-07-143959-5.
3. OLEJÁROVÁ, M. a kol. 2007. *Charakteristika vybraných krajín z pohľadu interkultúrnej komunikácie*. Banská Bystrica : Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela, 2007. 88 s. ISBN 978-80-8083-507-1.

Príloha 1 Dotazník

Dobrý deň,

volám sa Stanislava Kočanová a som študentkou 3. ročníka bakalárskeho štúdia na Ekonomickej fakulte Univerzity Mateja Bela v Poprade. Touto cestou by som Vás chcela poprosiť o spoluprácu pri vyplňovaní dotazníka. Tento dotazník je zameraný na výskum interkultúrnych znalostí zamestnancov podnikov služieb v regióne Spiš. Predložený dotazník je anonymný. Získané údaje budú štatisticky spracované a použité iba na účely uvedeného výskumu. Zodpovedanie otázok dotazníka Vám zaberie približne 10 minút.

1. Uveďte, prosím, či sa pri Vašej práci stretávate aj so zahraničnými zákazníkmi.

áno

nie

2. Uveďte prosím, aké jazyky ovládáte a Vašu mieru znalostí:

a) anglický jazyk	aktívne	pasívne
b) nemecký jazyk	aktívne	pasívne
c) ruský jazyk	aktívne	pasívne
d) španielsky jazyk	aktívne	pasívne
e) maďarský jazyk	aktívne	pasívne
f) iný jazyk-.....	aktívne	pasívne
g) iný jazyk-.....	aktívne	pasívne

3. Ako často využívate cudzie jazyky v práci?

denne

často

občas

nikdy

4. Čo rozumiete pod pojmom „interkultúrne vzdelanie“?

.....

.....

.....

5. Zúčastnili ste sa niekedy interkultúrneho tréningu alebo školenia?

nie

áno. Prosím, v krátkosti nám opíšte zameranie tréningu/školenia:.....

.....

.....

6. Stalo sa Vám už, že ste prišli do konfliktu so zákazníkom zo zahraničia?

nie

áno. Prosím, v krátkosti nám situáciu opíšte:.....

.....

.....

7. Stretli ste sa u zahraničných hostí s nejakou špecifickou požiadavkou?

nie

áno. Prosím, v krátkosti nám požiadavku opíšte:.....

.....

.....

8. Charakterizujte prosím uvedenú kultúru jedným slovom:

Česi

Poliaci

Nemci

Rusi

Američania

Japonci

9. Uveďte, prosím, do ktorej vekovej kategórie patríte:

a) pod 25 rokov

b) 26 – 35 rokov

c) 36 – 49 rokov

d) 50 a viac rokov

10. Uved'te, prosím, aký Váš celkový dosiahnutý stupeň vzdelania

- a) stredná škola bez maturity
- b) stredná škola s maturitou
- c) vysoká škola

11. Vaše pohlavie:

žena

muž

12. Uved'te, prosím predmet činnosti podniku, kde pracujete:

- a) ubytovacie zariadenie
- b) cestovná kancelária / cestovná agentúra
- c) obchod
- d) reštaurácia alebo iné pohostinské zariadenie
- e) wellness & beauty
- f) iné:.....

13. Uved'te, prosím, aký je približne celkový počet zamestnancov v podniku, kde pracujete:

- a) do 10 zamestnancov
- b) 11 – 50 zamestnancov
- c) 51 – 250 zamestnancov
- d) nad 250 zamestnancov.

Za vyplnenie dotazníka Vám ďakujeme!