

54 812 03
TURISZTIKAI SZERVEZŐ, ÉRTÉKESÍTŐ
Javítóvizsga témakörei.
Protokoll a gyakorlatban
Szakkimnázium

A vizsga szerkezete: A vizsga írásbeli és szóbeli vizsgarészből áll.

1.) Írásbeli vizsga

- Időtartama: 45 per
- Az írásbeli feladatok jellemzői: Meghatározások, teszt jellegű feladatok, esszé típusú feladatok.
- Az írásbeli értékelésének módja: pontozással, majd átváltás %-ra.
- Az írásbeli teljesítményének minimum 20%-osnak kell lennie ahhoz, hogy szóbeli vizsgát tehessen a vizsgázó. Amennyiben az írásbelin legalább 86% elért a vizsgázó, a javító vizsga szóbeli részét már nem kell teljesítenie.

2.) Szóbeli vizsga

- Időtartama: 15 perc +10 perc felkészülési idő
- A szóbeli tételsor jellemzői: osztályonként 5 minimum tétel, amennyiben a javítóvizsgázók száma 3 főnél több, abban az esetben a javítóvizsgázók száma +2 tétel. A mellékletben megadott témakörök alapján a húzott tételt ismertetni kell a vizsgázónak.
- Az értékelés szempontjai: tartalom, kifejtés mélysége, szakmaisága, tényanyag ismerete.

3.) Az írásbeli és a szóbeli vizsga alapján kialakított minősítés módja:

érdemjegy	%
jeles (5)	86-100
jó (4)	66-85
közepes (3)	51-65
elégséges (2)	36-50
elégtelen (1)	0-35

9. évfolyam

A kommunikáció fogalma, fajtái és folyamata.

A kommunikáció technikai folyamatának elemei.

A kommunikáció alapformái, funkciói.

Az emberi kommunikáció csoportosítása.

Verbális kommunikáció a turizmusban, vendéglátásban és a kereskedelemben.

A viselkedéskultúra jelentősége, az erkölcs társadalmi szerepe.

Jogrendszer, erkölcs-, etika, fogalma.

Illemszabály, etikett, protokoll fogalma.

Etikai alapfogalmak: munkafegyelem, kötelességtudat, felelősségtudat, jellem, becsület, műveltség.

Ápoltság: test, frizura, száj, kéz és a láb.

Megjelenés, fellépés.

Öltözködés a magánéletben és a munkahelyen.

Köszönés, bemutatkozás, bemutatás, kézfogás, kézcsók.

Megszólítás, tegezés, magázás.

Telefon-üzenetrögzítő és az internet használata.

A névjegy.

A levél.

A meghívó