

JAVÍTÓVIZSGA

SZÁLLODAI KOMMUNIKÁCIÓ TANTÁRGYBÓL

- A vizsga kizárólag írásbeli részből áll.
- Időtartama: 45 perc
- Elérhető pontszám: 60 pont
- A feladatok jellemzői: teszt jellegű feladatok, esszé típusú feladatok
- Az írásbeli értékelése pontozással történik, majd az elért eredményt átváltjuk százalékra.
- Az értékelés szempontjai esszé típusú feladatoknál: tartalom, kifejtés mélysége, szakmaiság, tényanyag ismerete, a kifejtés módja.
- Az írásbeli vizsga alapján kialakított minősítés módja:

90%-tól 5 (jeles)

75%-tól 4 (jó)

60%-tól 3 (közepes)

40%-tól 2 (elégséges)

- Segítség a felkészüléshez: Órai jegyzetek

9. A

Témakörök:

1. A kommunikáció fogalma; kommunikációs modellek
2. A vendégek fogadása, üdvözlése
3. Idegen kultúrák szokásai
4. Kultúrközi kommunikáció
5. Kommunikáció a vendégekkel érkezés előtt
6. Kommunikáció a vendégekkel érkezéskor

7. Kommunikáció a vendégekkel a szállodai tartózkodás alatt
8. Kommunikáció a vendégekkel a távozás előtt
9. Kommunikáció a vendégekkel a távozás után
10. Területek közötti kommunikáció
11. Telekommunikáció, vendégek, dolgozók
12. Intézkedés rendkívüli esetben; jegyzőkönyv készítése
13. A panaszkezelés legfontosabb szempontjai
14. Eljárási rend rendkívüli események esetén
15. Szálloda kártérítési felelőssége
16. Vendég kártérítési felelőssége
17. Viselkedési szabályok a szállodában