

Osztályozóvizsga témakörök

A kommunikáció alapjai

14. i (idegenvezető)

Illem, etikett, protokoll fogalma. Kapcsolata a kommunikációval. A kommunikáció alaptételei.
A viselkedés aktívái és passzívái. A kommunikáció csatornái. Az idegenvezető kommunikációjának sajátosságai.
Testbeszéd, öltözködés, vokális kommunikáció. Saját arculat. Írásbeliség. Ismétlés. Összefoglalás.
Különböző korú, nemű, társadalmi helyzetű emberek. Férfiak és nők kommunikációjának különbségei pl. többet-kevesebbet beszél stb.
Különböző országok kommunikációjának jellemzői. Pl. tabutémák, öltözködés, gesztikulálás, étkezési tilalmak, ajándékozás.
személyes kommunikáció vs. telefonos, internetes kommunikáció. Levél, e-mail, sms, mms, weboldal
Tömegkommunikáció. Média. Képi elemek túlsúlya a kommunikációban.
Az üzleti protokoll elemei: névjegy, öltözködés, rangsor, üzleti találkozások pl. értekezlet. Étkezési alkalmak, meghívó, virág, ajándék
Nemzeti különbségek pl. Japán, USA, stb.
Közel-kelet, Európa
Találkozók típusai. Tárgyalás
Munkaebéd, munkavacsora
Kiállítások. Konferencia, sajtótájékoztató
II. félév
Bevezetés. Néhány tipizálás: Hippokratész, Jung.
Személyiségjegyek és megnyilvánulásai: szereplési vágy, szabálykövetési képesség hiánya, dominanciaigény, stb.
Utastípusok: segítőkész, akadékoskodó, türelmetlen, gőgös stb.
A viselkedés háttérében álló erők. A motiváció alapja a szükséglet. A Maslow-piramis.
A konfliktus fogalma. Értékrend, önérvényesítés. A konfliktus kialakulásának menete: 1. megelőző helyzet - általában kölcsönös információhiány jellemzi a másik céljairól

2.a konfliktus felismerése és átélése

3.a konfliktus kezelési módjának kialakítása

4.a konfliktus alatti viselkedés

5.következménye

A konfliktus formái (pl. személyes, munkahelyi, társadalmi).

Morton Deutsch „12 pontos” konfliktuskezelési elmélete. Stratégiák a konfliktuskezelésben: elkerülő, kompromisszumos stb.

Konfliktus és stressz. Konfliktus megelőzés: visszajelző figyelés.

Asszertivitás.

A csoport fogalma. Elsődleges és másodlagos csoport.

Kis- és nagycsoport (létszám). Formális és informális csoport.

Beutazó csoport, kómm. idegen nyelven.

Kiutaztatás. Telepített idegenvezető kommunikációja. Összeszokott csoport (pl. kollégák), egyéni utasokból álló csoport