



Střední hotelová škola, Vyšší odborná škola
a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky s. r. o.

M A T U R I T N Í O T Á Z K Y

Obor vzdělání: Hotelnictví
ŠVP: Stevard/stevardka
Předmět: **Komunikace ve službách**
Třída: **4.A a 4.B**
Školní rok: 2023/2024
Vyučující: Jakub Korach

1) Příjem, vyřizování, evidence, oběh a archivace písemností

- základní pojmy (spisový řád, spisová služba, spisový plán, spisovna, spis)
- příjem písemností
- archivace
- stylizace a pravopis obchodních písemností (adresa odesílatele, adresa adresáta, text dopisu, pozdrav, podpis, přílohy), využívání vhodných jazykových prostředků

2) Obchodní písemnosti

- charakteristika obchodních písemností (faktura, reklamace, urgence, upomínka, přepravní dispozice, objednávka, poptávka, nabídka, dodací list)
- korekturní znaménka (oprava defektního textu)
- pravidla pro tvorbu písemností (jazykové prostředky a stylizace)

3) Pracovněprávní písemnosti

- charakteristika pracovněprávních písemností (životopis, žádost o místo vč. motivačního dopisu, osobní dotazník, pracovní smlouva, dohoda, ukončení pracovního poměru)
- úprava a jazyková stránka písemností

4) Vnitropodnikové písemnosti, vztah nadřízený – podřízený, vztah mezi spolupracovníky

- charakteristika vnitropodnikových písemností (příkazy, směrnice, oběžník, zprávy z pracovních cest, písemnosti z porad)
- charakteristika vztahů na pracovišti a chování na pracovišti

5) Písemnosti ve styku s peněžními ústavami a poštou

- peněžní tiskopisy (příkaz k úhradě, příkaz k inkasu, hromadný příkaz k úhradě a šek)
- písemný styk s poštou (podací lístek, dodejka, celní prohláška)
- právní písemnosti (plná moc, odvolání, rozhodnutí)
- specifikace písemností (dlužní úpis, uznání dluhu, potvrzenka, obchodní žaloba a žádost)

6) Pravidla společenského chování a profesního vystupování

- etiketa (základní pravidla, historie)
- business etiketa (pravidla pro chování ve styku s podřízenými, nadřízenými, spolupracovníky, zákazníky a obchodními partnery)
- dress code

7) Problematika multikulturalismu, zvláštnosti cizích kultur

- charakteristika multikulturalismu (multikulturní společnost, národ, předsudky)
- úskalí multikulturního soužití (rasismus, antisemitismus, menšiny)
- příklady multikulturních zemí a zvláštnosti vybraných kultur (Romové apod.)

8) Masová kultura

- vymezení pojmu
- vznik a šíření masové kultury
- klady a zápory masové kultury

9) Základy psychologie, její význam a využití v profesi stevard

- stručné dějiny psychologie
- osobnosti psychologie
- předmět psychologie
- význam a praktické využití poznatků v profesi stevarda

10) Psychologie osobnosti – struktura osobnosti, vlastnosti stevarda

- charakteristika složek osobnosti (schopnosti, temperament, rysy, charakter)
- schopnosti osobnosti (inteligence a její měření)
- charakteristika osobnosti stevarda
- duševní poruchy

11) Vývoj a zrání osobnosti s přihlédnutím k vlastnostem zákazníka

- vlivy působící na vývoj osobnosti (proces socializace)
- fáze vývoje a zrání osobnosti
- vývojové poruchy (ADHD, specifické vývojové poruchy učení – dyslexie, dysgrafie, dyskalkulie...)

12) Emoce, emoční inteligence, vliv emocí na chování člověka

- charakteristika emocí (afekt, nálada, vášně)
- emoční inteligence
- změny v chování jedince pod vlivem emocí u zákazníka a stevarda – vliv stresu

13) Typy temperamentu a specifika jejich projevu

- charakteristika pojmu temperament
- temperamentové typologie
- charakteristické projevy jednotlivých typů

14) Komunikace a komunikační proces, druhy komunikace

- charakteristika komunikace
- rozdělení komunikace
- druhy komunikace a jejich charakteristika
- proces komunikace

15) Efektivní komunikace a faktory, které ji ovlivňují

- charakteristika efektivní komunikace
- faktory ovlivňující komunikaci
- chyby v komunikaci
- aplikace zásad na konkrétní příklad (prezentace, telefonování apod.)

16) Asertivní komunikace

- charakteristika asertivní komunikace
- asertivní práva
- asertivní techniky

17) Konflikty – druhy konfliktů, způsoby zvládnutí konfliktní situace, řešení konfliktu

- charakteristika a druhy konfliktů
- příčiny vzniku konfliktů
- zvládnutí konfliktní situace, techniky řešení konfliktu

18) Média a reklama

- vymezení reklamy
- základní cíle reklamy, typy reklamy
- současný pohled na reklamu

19) Sociologický výzkum a metody zkoumání

- vymezení a význam sociologického výzkumu, základní terminologie (experiment, respondent, hypotéza)
- tři fáze zkoumání
- používané metody: dotazník, rozhovor, biografická metoda a sociometrický dotazník

20) Vliv, omezení a nebezpečí médií

- vliv médií
- média a vládní moc
- stereotypy a předsudky v médiích

V Kladně dne 4. září 2023

Schválila: Ing. Věra Kučerová, ředitelka školy