



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

## MATURITNÍ OTÁZKY

Obor vzdělání: Hotelnictví  
ŠVP: Stevard/stevardka  
Předmět: **Komunikace ve službách**  
Třída: **4.A**  
Školní rok: 2024/2025  
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, reklamacie, 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 2. září 2024

Střední hotelová škola, Vyšší odborná škola  
a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky s.r.o.  
Frušinské náměstí 350, 272 01 Kladno  
S-HŠ: 312 248 751, 602 645 500  
VOŠ: 312 683 943, 602 183 355  
IČ: 250 74 997 (2)



Schválila: Ing. Věra Kučerová, ředitelka školy