

A TANTÁRGY NEVE	<b>Kommunikáció alapjai</b> <i>Kód: FDB 2201</i>
Kurzust vezető	Aranyossyné Szegedi Andrea tanársegéd
Félév	2.
Heti óraszám (ea+gy)	2+0
Kreditpont	3
Ellenőrzés módja	kollokvium (2 sikeres ZH+ 1 sikeres prezentáció kiválthatja)

Tételek:

- 1./ A kommunikáció fogalma, a kommunikáció folyamatának alkotórészei, a kommunikáció folyamatának modellje
- 2./ A kommunikációs zaj típusai, a kommunikáció hibaforrásai
- 3./ Emberi tényezők a turizmusban, tipikus hibák az ügyfélkezelésben, ezek okai
- 4./ Az emberismeret szerepe a turizmusban, a jó emberismeret ismérvei
- 5./ Az udvariasság fogalma, összetevői
- 6./ Stresszhelyzetek az utazások során, kezelési módjuk
- 7./ Az emberi kommunikáció alaptételei, a kommunikáció típusai
- 8./ A verbális kommunikáció fogalma, összetevői
- 9./ A mozgásos kommunikáció (gesztusok, testtartás)
- 10./ A mimika és a tekintet szerepe a kommunikációban
- 11./ A proxemika fogalma, típusai
- 12./ Személyiség típusok (Hippokratész, Jung)
- 13./ Telefonos kommunikáció
- 14./ Az előadások és prezentációk szabályai
- 15./ Az írásbeli kommunikáció szabályai