**Javítóvizsga**

**A munka világa**

**9/A**

**2021/2022-es tanév**

1. Ismertesd a munkaegészségügyi előírásokat!
2. Munkaegészségügyi vizsgálat szükségessége, folyamata
3. Milyen szakmai követelmények vonatkoznak a vendéglátás dolgozóira?
4. Etikai és erkölcsi elvárások munkatársakkal és a feletteseinkkel szemben
5. Etikai és erkölcsi elvárások a vendéggel szemben
6. Melyek a kommunikáció fajtái? Ismertesd ezeket!
7. Munkahelyi viselkedéskultúra: vendégfogadás az irodában, üzleti ebéd és vacsora illemtana
8. Ismertesd a különféle vendégtípusokat, és a velük való kommunikáció, kapcsolatfelvétel folyamatát
9. A telefonálás illemtana

**Felkészülési segédanyag:**

Hajós Ferenc: Munkajogi és vállalkozási alapismeretek, Műszaki Könyvkiadó 2020

Árvay-Juhász Lilla: Üzleti kommunikáció Műszaki Könyvkiadó 2020

Készítette: Varga Zsuzsanna