



Kovács Edina Zita

A kommunikáció alafogalmai és eszközei

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:

Kommunikációs tevékenység gyakorlása

A követelménymodul száma: 1448-06 A tartalelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-001-50



A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPFOGALMAI ÉS ESZKÖZEI

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ön a Hotel KÉK ÉG**** recepcióján dolgozik, mint portás. A recepcióra egy középiskolai tanuló érkezik gyakorlatra. Az Ön feladata, hogy a munkaterületet bemutassa neki és elmagyarázza, milyen szabályok vonatkoznak a vendéggel való kommunikációra. Térjen ki a gyakornoknál arra is, hogyan viselkedjen a vendéggel való beszélgetés közben, mire figyeljen oda!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Ahhoz, hogy Önnek szakmailag kifogástalan tudása legyen a kommunikációról és ezt másnak is át tudja adni pl.: egy gyakornok betanítása során, meg kell ismerkednie a kommunikáció alapfogalmaival, területeivel.

A KOMMUNIKÁCIÓ FOGALMA, JELENTŐSÉGE

A kommunikáció a mai világban mindenki által használt, gyakran hallott kifejezés. A kommunikáció nélkül nem lehet lépést tartani a fejlődéssel. Az ember már születése előtt is kommunikál, gondoljunk az anya és a méhében lévő magzat kapcsolatára!

A kommunikáció kifejezés eredetét tekintve latin, amelyet két megközelítésből vezetnek le:

- *communicatio* főnévből, amelynek jelentése
 - Közzététel
 - Teljesítés
 - Gondolat közlése a hallgatóval
- *communicare* igéből, amelynek jelentése
 - valamit közössé tenni
 - közösen tanácskozni
 - valamit átadni egymásnak.

A nyugati újlatin nyelvekben kiterjesztették jelentését:

- szállítás
- összeköttetés
- érintkezés

- tájékoztatás
- hírközlés.

Mai értelemben a kommunikáció jelentése:

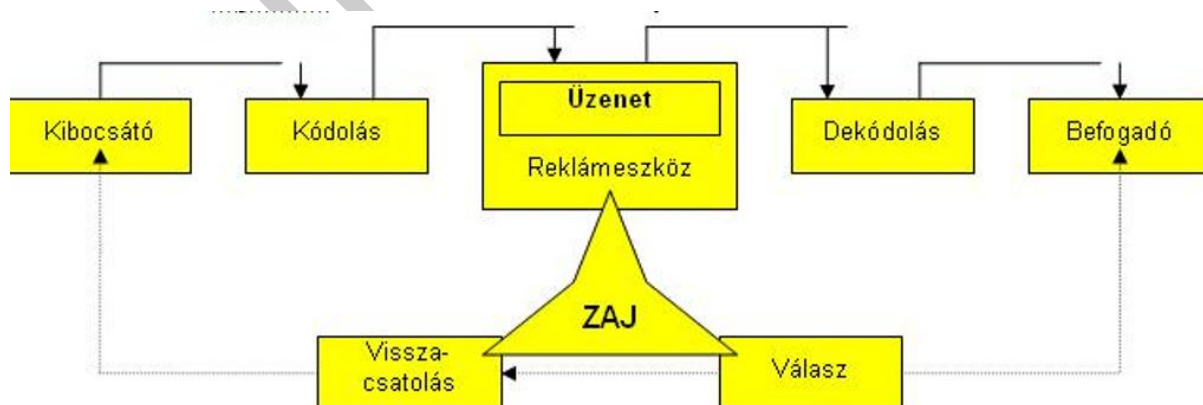
A **kommunikáció** információk, ismeretek, érzelmek átadása, cseréje, valamilyen eszköz illetve jelrendszer segítségével.



1. ábra. Kommunikáció¹

A KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJE

A kommunikáció folyamatát számtalan szakembernek sikerült leképeznie, ebben a tananyagban az alábbi modellt ismerhetjük meg.



2. ábra. A kommunikáció modellje²

¹ <http://kommunikaciostitkok.repeta.hu/files/image/pic-01180246-e48e59.jpg> (2010. július 21.)

A kommunikációs folyamat egy olyan cselekménysorozat, amelynek során információáramlás illetve információcsere történik. Pontosabban a feladó (adó) egy jelrendszer (kód) segítségével formába önti (kódolja) az információt (üzenetet), amely egy csatornán keresztül eljut a vevőhöz (címezethez), aki az üzenetet dekódolja (értelmezi), esetleg a feladó felé hasonlóképpen visszacsatol (választ küld).

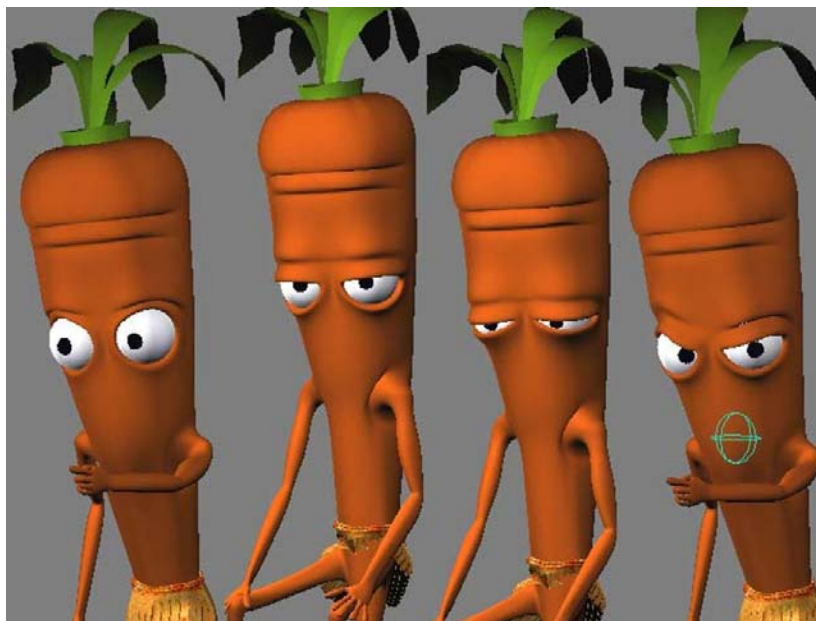
Azt, hogy ez a folyamat mennyire lesz sikeres, bármelyik folyamat elem befolyásolhatja.

A kommunikációs folyamat elemei:

1. Feladó (kibocsátó): Az a fél, amelyik üzenet küld a másiknak, illetve akinek információja van, amelyet meg kíván osztani más(ok)kal.
2. Vevő (címezett, befogadó): Az a fél akinek az üzenetet szánják, illetve aki az üzenetet fogadja.
3. Üzenet (információ, közlemény): az az információ, amelyet a feladó meg kíván osztani.
4. Csatorna: az a közeg, amelyen keresztül az üzenet eljut a feladótól a vevőig. pl.: internet, levegő.
5. Zaj: Az a tényező, amely az üzenet eljutását, megértését zavarja. Pl.: vonal hiba, áramszünet, hangzavar.

² : <http://www.vizsgazz.hu/images/0004/kommunikaciosfolyamat.JPG> (2010. július 21.)

A KOMMUNIKÁCIÓ FUNKCIÓI



3. ábra. A kommunikáció funkciói³

A kommunikációnak 4 funkcióját különböztetjük meg:

1. Érzelmi funkció: A kommunikáció segítségével tudjuk kifejezni érzéseinket, érzelmeinket. Pl.: szomorúság, öröm, boldogság
2. Motivációs funkció: A motiváció minden egyes formáját kommunikációval tudjuk közvetíteni. Pl.: utasítás kiadása, jutalmazás
3. Információs funkció: A kommunikáció segítségével juthatunk újabb információkhoz, pontosíthatjuk a már meglévő információkat. Pl.: tananyagok olvasása, Híradó megtekintése
4. Ellenőrzési funkció: A kommunikáció segítségével lehet visszajelzést kapni bizonyos tevékenységek meglétéről. Pl.: szállodai vezető jelentést kér a beosztott-tól

A KOMMUNIKÁCIÓ TÍPUSAI

A kommunikációt számos szempont szerint csoportosíthatjuk.

1. I. A kommunikációban résztvevő személyek száma szerint:

1. intraperszonális (belső) kommunikáció: pl. tanulás, gondolkodás

2. interperszonális (személyek közötti) kommunikáció: pl. szállodai alkalmazott és vendég között

³ http://www.animacia.sk/forum_images/mrkva_mimika01.jpg (2010. július 21.)



4. ábra. Az interperszonális kommunikáció⁴

3. csoportkommunikáció: pl. családi, munkahelyi és más közösségekben

4. tömegkommunikáció: pl. tévé, rádió

2. A kommunikációban alkalmazott jelrendszer szerint:

1. **verbális**: a természetes emberi nyelv jelrendszerét használja

2. **nem verbális (nonverbális)**: nyelven kívüli jelrendszert használ, nem szavakkal kommunikál (testbeszéd, mimika)

Vizuális jelek alkalmazása: képek, színek pl.: a szállodában elhelyezett piktogramok

Vokális jelek alkalmazása: hangerő, hanglejtés, hangnem pl.: dühös vendég hangszíne

Egyéb jelek alkalmazása: szaglás, ízlelés, tapintás pl.: finom illatok szállnak az étterem felől

3. A kommunikáló felek egymáshoz való viszonya szerint:

⁴ <http://joannestherapy.com/web%2030.jpg> (2010. július 21.)

1. közvetlen (szemtől szembe) kommunikáció: A feladó és a címzett egyszerre vesz részt a kommunikációban, tehát egy helyen és egy időben vannak jelen. Pl.: a szálloda bejáratánál az alkalmazott üdvözlí a vendéget



5. ábra. A közvetlen kommunikáció⁵

2. közvetett kommunikáció: A feladó és a címzett térben és/vagy időben távol vannak egymástól. Pl.: a vendég telefonon érdeklődik a szobaszerviz szolgáltatásairól (térben nincsenek együtt), a vendég számára üzenet érkezett, amelyet a portán vesz át (időben nincsenek együtt az üzenet küldővel(a portással igen)).

4. A visszacsatolás megléte, ill. hiánya szerint:

1. egyoldalú (egyirányú) kommunikáció: Az a kommunikáció, amikor nincs visszacsatolás, nincs módja a címzettnek válaszolnia. pl.:TV nézés, szállodai prospektus elolvasása

2. kölcsönös (kétirányú) kommunikáció: van visszacsatolás, a feladó és a vevő szerepe folyamatosan változik. Pl.: telefonon történő szobafoglalás

5. A szervezettség foka szerint:

1. intézményes kommunikáció: Az üzenet kibocsátója egy vállalat, intézmény, szervezet. Pl.: szállodát népszerűsítő film

⁵ http://pctrs.network.hu/clubblogpicture/8/9/_/89724_904313029_big.jpg (2010. július 21.)

2. személyes kommunikáció: Egy vagy több magánszemély kommunikációja pl.: vendég elégedettségi kérdőívkitöltése

A VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

Az előző részben többféleképpen is csoportosítottuk a kommunikációt, különböző szempontok szerint. A kommunikáció leggyakrabban alkalmazott felosztása a kommunikáció során használt jelrendszer szerinti. Nézzük meg bővebben mindkét csoport jelentőségét és szerepét.

A **verbális kommunikáció** alapja a nyelv, amely a legáltalánosabb, legtökéletesebb és legfontosabb kommunikációs eszközünk. A nyelvnek két formáját alkalmazzuk:

beszéd

írás.

Beszéd

A **beszéd** a nyelv vokális kifejeződése.



6. ábra. Beszélgetés⁶

⁶ http://cotcot.hu/assets/0001/8714/k%C3%ADv%C3%A1ncsiskod%C3%B3k_cimlap.jpg
(2010. július 21.)

Két tényezője van, amelyek egymástól nem választhatók szét. Jelrendszer: a nyelv és annak alkotórészei

Szavak

Nyelvtani szabályok

Nagyon fontos tudás a jó kommunikáció érdekében a tökéletes nyelvismeret.

Szaknyelv

A szaknyelv a teljes nyelv részhalmaza, amelyre jellemző, hogy az egyes szaknyelvek halmaza fedi egymást. Pl.: szállodaipar, turizmus, vendéglátás szaknyelve között átfedés tapasztalható.

A szaknyelvre az alábbiak jellemzők:

- A köznyelvnél dinamikusabban fejlődik
- A tudomány haladásával újabb és újabb szakszavak alakulnak ki
- Sajátos szókincse és megfogalmazásai vannak
- Egyes kommunikációs műfajok előtérbe pl: prezentáció, mások pedig háttérbe szorulnak pl.: hagyományos levelezés. Ehhez a technikai újdonságok is hozzájárulnak

A szaknyelv alkalmazásával kapcsolatos tudnivalók:

- Csak alapos szaktudás esetén használjuk
- A szakkifejezéseket pontosan alkalmazzuk
- Mindig aktualizálni kell szaknyelvtudásunkat
- Törekedni kell a szaknyelv használatakor a magyarság megőrzésére.

A NONVERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

A testbeszéd a beszédnél régebb óta alkalmazott kommunikációs eszköz.



7. ábra. A nonverbális kommunikáció⁷

Ezt a kommunikációs eszközt 3 csoportba tudjuk sorolni:

1. **biológiai:** a testbeszédnek ez a része akarattól független, biológiailag kódolt. Pl.: pupillák tágulása, szűkülése.
2. **félíg tudatos:** a testbeszéd azon része, amelyek spontán jelentkeznek, de odafigyeléssel irányítható. Pl.: mosoly
3. **akaratlagos:** a testbeszéd olyan elemei, amelyeket tudatosan használunk. Pl.: szemkontaktus.

A nem verbális jelek mindig a verbális jelekkel együtt értelmezendők, a beszéd tartalmát alátámaszthatják, módosíthatják.

A testbeszéd mellett meg kell említeni 2 tényezőt, amelyek a nonverbális eszközökhöz tartoznak:

- **Emblémák:** sajátos kommunikációs eszközök, amelyek hozzájárulnak a másik ember megértéséhez. Egyrészt bemutatják a személyiséget, másrészt módosíthatják az emberről kialakult képet. Ilyen pl.:
 - Ruházat
 - Hajviselet
 - Ékszer, óra
 - Autó
 - Személyes tárgyak

Általában nem önálló jelként értelmezhetőek. Nagyon befolyásolja a társadalom és a kultúra. Országoként eltérő értelmezések lehetnek.

⁷ http://cotcot.hu/assets/0001/0852/felelem_640.jpg (2010. július 21.)

A **szimbolikus kommunikációhoz** tartozik a megjelenés. A külső, a ruházat, hajviselet fontos nem nyelvi jelek a kommunikációban, amelyek közölnek rólunk valamit. Célszerű ezzel mélyebben megismerkedni, mert a vendéglátás-idegenforgalom területén kiemelt szerepe van, hiszen a vendég/utas legelőször ezekből a jelekből alkot nemcsak rólunk, de az általunk képviselt cégről is véleményt. Természetesen ezen emblémák használatát befolyásolja a kor, szokások és a divat is.

1. Külső: Természetesen genetikailag adott, de nagyon sokat tehetünk azért, hogy megfelelő külsővel rendelkezünk. Elsősorban az ápoltságra kell gondolni, amelyet munkahelyünkön napjában többször ellenőrizni kell. Egyes cégeknél a munkabér mellett az alkalmazottak anyagi vagy természetbeni hozzájárulást kapnak ápoltságuk fenntartása érdekében pl. fodrász, kozmetikus, wellness részleg használatát.

A külső megjelenésnél kell megemlíteni az ékszerek, smink és tetoválás kérdéskörét is.

- **.Hajviselet:** Itt is kiemelendő az ápoltság szükségessége. Ezen felül tartózkodni kell a szélsőséges fazon és szín viselésétől.



8. ábra. Az ápoltság

⁸ http://tv.somogy.hu/ape/uploads/images/20090522/hosszu_frizura_%282%29.jpg (2010. július 21.)

- **Ékszerek:** Tartózkodni kell a túlzott ékszerviseléstől, egyes munkakörökben teljesen tilos. Ha hordunk ékszert, akkor az visszafogott színű és méretű legyen, valamint csekély számú (mindenből 1 db maximum). A testékszerek használata látható helyen nem megengedett!
- **Smink:** A természetes hatású smink elvárandó, amely az arcot kiemeli, illetve az arc hibáit eltakarja. A smink színei illeszkedjenek a ruházat, haj és szem színeihez.



9. ábra. A természetes smink⁹

- **Tetoválás:** a vendéglátás területén a látható testtetoválások nem megengedettek!

⁹ <http://www.danubiusmagazin.hu/magazin/sport/smink.jpg> (2010. július 21.)



10. ábra. A tetoválás¹⁰

2. Ruházat: A szállodákban, de egyéb idegenforgalmi, vendéglátó szakmákra is jellemző, hogy az alkalmazottak formaruházatot viselnek. A formaruhával kapcsolatos követelmények:

- Jelenjen meg rajta a cég színei, logója
- Strapabíró legyen
- Igényes kivitelezésű
- Könnyen kezelhető, tisztítható
- Kényelmes viselet
- Munkaterületenként illetve hierarchia szerint megkülönböztetett
- Kitűnjön általa az alkalmazotti szerep.

A formaruházatot mindig az előírásnak megfelelően kell viselni (ha van a cégnek arculati kézikönyve, akkor abban megtalálható), ügyelve arra, hogy a nap bármelyik szakaszában kifogástalan tisztaságú és állapotú (vasalt, nem szakadt, stb.) legyen.

¹⁰ <http://www.dailybest.hu/wp-content/2009/02/etel-tetovalas-2.jpg> (2010. július 21.)



11. ábra. A tökéletes megjelenés¹¹

Ma már jellemző, hogy a formaruházatot kiegészítik névtáblával, amelyen az alkalmazott neve és beosztása is szerepel. Ez nagyon lényeges a szállodákban is, mert a vendég felé bizalmat sugall, könnyíti a kommunikációt.

- **Térfoglalás:** (proxemika) A másik embertől való elhelyezkedés. Szintén kultúránként eltérő lehet, de személyiségünk is befolyásolja. Nagyon fontos ennek ismerete a vendéglátás területén is, hiszen más kultúrából érkező vendégnek, más távolság jelenti a komfortérzetét. Pl.: észak európai országokban előknél sokkal távolságtartóbbak, mint a dél-európai, vagy arab emberek.

A nonverbális kommunikációs csatornák

Korábban említettük, hogy a nem verbális jelek csak a verbális jelekkel együtt vannak jelen illetve hatnak. Csoportosításuknak oka csak a bemutatás.

1. Vokális jelek (hangjelek)

Nagy szerepük van a kommunikációban a hangjeleknek. Nem mindegy hogyan mondjuk azt, amit mondani szeretnénk. A hanggal sok mindent kifejezhetünk, érzelmeket mutathatunk meg, a beszélő tulajdonságai is megállapíthatóak.

¹¹ <http://www.otto.hu/d-10002216-3-reszes-kosztum-laura-scott.html> (2010. július 21.)



12. ábra. Vokális jelek¹²

Pl.: A magas hang feszültséget, idegességet jelez, a mély erőt, önbizalmat, nyugalmat.

A hangadásnak önmagában is van üzenete, gondoljunk a sírásra, ásításra.

Hang: minden emberre jellemző, egyedi és utánozhatatlan. A személyiség részei, amelynek hatásaival a kommunikáció során mindenképpen számolni kell. Pl.: kellemetlen hangszínű ember kommunikációját eleve rosszabbnak ítéljük meg.

A hang az emberrel született adottság, nézzük meg, milyen elemekből épül fel. A hangi eszközök fajtái:

- **Beszédtempó:** A beszéd sebessége, amelynek fontos szerepe van a beszéd megértésében, figyelemfenntartásban (a túl gyors beszédtempónál módosul a hangképzés, a hangok elmosódnak, így beszéd nehezen érthetővé válik, a túl lassú beszédtempónál a hallgató figyelme lanyhul, unatkozni kezd). Az, hogy milyen gyorsan beszélünk több tényezőtől is függ:
 - Nyelv (vannak gyorsabb, impulzívabb nyelvek pl.: olasz)
 - Beszédhelyzet (a szituációtól függően változhat a sebesség pl.: egy titok elmondása esetén a beszéd tempója gyorsul)
 - Téma (ha a téma érdekes, akkor felgyorsulhat a beszédtempó)
 - Beszélő egyénisége (egy energikus, "tűzről pattant" személy esetében a beszédtempó is gyorsabb az átlagosnál)
 - Érzelmi állapot (felfokozott érzelmi állapotban gyorsul a beszéd tempója)
 - **Hangerő:** A beszéd hangosságát írja körül. Azt, hogy milyen hangosan beszélünk, több körülmény is meghatározza:
 - Személyiség (vannak "halk szavú" emberek)
 - Hallgatóság létszáma (hangosabban kezdünk el beszélni egy nagyobb embercsoport előtt, mint egy emberrel kettesben)
 - A helyszín (egy nagy teremben hangosabbak vagyunk, mint egy eldugott sarokban)
 - Beszédhelyzet (szituációtól függően változhat a hangerő)
 - Beszélő érzelmei (pl.: érzelmi indulat esetén hangosabbak vagyunk)

¹² http://cotcot.hu/assets/0000/7374/kiabal_640.jpg (2010. július 21.)

- Téma (egy olyan téma megbeszélésekor, amely nem tartozik a nyilvánosságra, halkabban beszélünk)
 - **Hangfekvés:** Másképpen a hangszín, amely minden embernek sajátos tulajdonsága. Nyugodt körülmények között normál hangszínen beszélünk, de fontos hangsúlyozni, hogy a hangszín mindig tükrözi az érzelmi állapotot. Pl.: düh vagy izgalom hatására a hangszínünk megemelkedik. A hangszínt tudatosan lehet irányítani valamennyire, de ez mesterkéltté teheti hangunkat.
 - **Hangsúly:** minden nyelvben más hangsúly szabályok alakultak ki. A magyar nyelvben mindig a szó első szótagján van a hangsúly. Ha ezeket a nyelvekre jellemző szabályokat nem követjük, a beszédünk zavarossá válhat.
 - **Szünet:** A beszéd tagolásának eszköze a szünet. A szünet helyes használata a beszélő és a hallgatóság számára is fontos. A szünet tartásának okai:
 - Szöveg tagolása (gondolatok lezárása, új gondolatok megnyitása)
 - Figyelemfelkeltés
 - Hatásszünet.

2. Tekintet

A tekintet az egyik leggyakrabban alkalmazott és legerőteljesebb nem verbális jelzéseknek.



13. ábra. A tekintet hatalma¹³

Vizsgálatok bizonyítják, hogy az agyunkba érkező információk közül

¹³ http://www.napidoktor.hu/media/content/Szepseg_es_egeszseg/Kulcsiny/4161.jpg
(2010. július 21.)

- 87% a szemem
- 9 % a fülön
- 4 % többi érzékszerven keresztül érzékelik.

Az információszerzésen kívül a szemnek, a tekintetnek fontos feladata a kapcsolat kialakítása, a figyelem fenntartása. A jó kommunikáció megkezdéséhez és fenntartásához a beszélgetés során az időtartam 60–70%-ban szükséges a szemkontaktus, azaz, hogy a beszélgetőpartnerek egymás szemébe nézzenek. Ugyanaz a személy többet nézi a partnerét, amikor hallgatja, mint amikor ő beszél.

Fontos megemlíteni azt, hogy meg kell találni a helyes "nézés mennyiséget", hiszen a túl sok illetve túl kevés szemkontaktus, illetve a nézés teljes hiánya is kellemetlen lehet. A szemkontaktus elkerülése több értelmet is takarhat:

- Unalom
- Érdektelenség
- Feszültség
- Agresszivitás, stb.

A nyílt tekintet viszont mindenképpen bizalmat ébreszt a beszélgetőpartnerben illetve a hallgatóságban. A beszélővel való szemkontaktus keresése, fenntartása az érdeklődést, a másokra való odafigyelést mutatja.



14. ábra. A szemkontaktus¹⁴

Háromfajta nézési módot különböztetünk meg, amelyet a sikeres kommunikáció során alkalmazhatunk:

1. Hivatalos nézés: munkahelyünkön ezt alkalmazzuk. A tekintet a partner szeméi és homloka által zárt háromszögben nyugszik.

¹⁴ http://1.bp.blogspot.com/_cFxnButqsNc/SwkB_qWnjHI/AAAAAAAAADBE/fnL2kBZlmao/s1600/orult-nok-ketrece-foproba04-st.JPG (2010. július 21.)

2. Társasági nézés: magánéletben alkalmazzuk barátaink, ismerőseink körében. A tekintet a szemek és a száj által határolt arcrészleten nyugszik.

3. Bizalmas nézés: magánéletben alkalmazzuk partnerünkkel szemben. A tekintet az eddigieknél jóval nagyobb területre szegeződik: a szemek és a mellkas közötti testrészsre.

A tekintetünkkel saját izgalmi állapotunkat is kommunikáljuk a másik felé. Köztudott, hogy a fény erősségére pupillánk reagál (erős fény esetén a pupilla összehúzódik, félhomályban vagy sötétben kitágul). De nemcsak a fényerősség van hatással a pupillára, hanem saját érzelmi állapotunk is: Negatív érzelmek hatására (harag, félelem) a pupilla összehúzódik, pozitív érzelmek esetén (öröm, boldogság, szépség) kitágul.

3. Mimika (arcjáték)

A nem verbális kommunikációs csatornák közül a legismertebb a mimika, amely az arc izmainak mozgását jelenti. Az érzelmek megjelenése az egyes csatornákat vizsgálva itt mutatkozik meg leginkább. Fontos hozzátenni, hogy az eddigiektől eltérően ezen a csatornán közölt jelek

- Pontos értelmezése mindenki számára lehetséges
- Kultúráktól szinte teljesen független.

A mimika megnyilvánulása nem tudatos, de bizonyos helyzetekben az ember tud uralkodni megnyilvánulásán pl.: diplomácia területén, póker játék közben, illetve tudatosan alakítani pl.: színészek játék közben.

Az érzelmek kifejezésének mértéke, illetve ennek a másik emberre gyakorolt hatása kultúránként és egyénenként változó.



15. ábra. Mimika¹⁵

Mimikailag az arc fontosabb területei:

- Szem
- Szemöldök, homlok

- Száj.

Az arcvonásokat tekintve 2 nagy csoportot különböztetünk meg:

- Statikus arcvonások: az arc állandó jelei, amelyek keletkezhetnek

Örökléssel

Évek alatt vésődnek rá az arcra

- Dinamikus arcvonások: pillanatnyi érzelmeket fejezik ki. Pl.: öröm, szomorúság, félelem.

A mosoly az egyik legfontosabb mimikai jelzés, amelyet a vendéglátásban és idegenforgalomban alkalmazzuk (alkalmaznunk kellene).

4. Gesztus (mozdulat)

Gesztuson általában a kéz- és karmozgásokat értjük, de idetartozhat a fej, törzs és lábak mozgása is.

A gesztusok között számos létezik, amelyik megegyezésen alapul pl.: a vendég int a pincérnek, hogy fizetni szeretne.

Fej gesztusai:

- Fel oldalirányú mozgása bizonytalanságot tükröz
- Enyhén hátrahajtott fej figyelmet, érdeklődést sugároz
- Lehorgasztott fej szomorúságot fejez ki.

Kéz és tenyérgesztusok:

- Felfelé fordított tenyér- behódolás
- Lefelé fordított tenyér- dominancia
- Ökölbe szorított kéz, kinyújtott mutatóujj- agresszív gesztus

Kézfogások:



16. ábra. Kézfogás¹⁶

¹⁶ http://www.freespirit.hu/upload/M_tiny/Image/ezo/0%20%281%29.jpg (2010. július 21.)

A kézfogás egy régóta alkalmazott üdvözlési gesztus. Használjuk:

- Találkozáskor
- Elbúcsúzáskor
- Bemutatkozáskor.

A kézfogás az emberekről sok mindent elárul, a tenyerek elhelyezkedése a másik féllel szembeni hatalmi helyzetet jelképezi, a kézfogás fajtája az emberi jellemet tükrözi.

- Lefelé fordított tenyérrel nyújtott kéz – uralkodó magatartásra utal
- Felfelé fordított tenyérrel nyújtott kéz – behódoló magatartás
- Mindkét fél a tenyerét függőlegesen tartva nyújtja kézfogásra – a felek tisztelik egymást

Néhány speciális kézfogás:

- Döglött hal: A kézfogáskor az egyik fél keze passzív, tenyere könnyen fordítható, szorítása nincs. Jellemgyengeségre utal, ellenszenvet vált ki a másik félből.
- Ropogtató: A partner kezét az ujjak erős összeszorításával fogja meg. Agresszív, kemény emberre utal.
- Ujjbegyfogás: A kézfogáskor nem a teljes kézfejet fogja meg a partner, hanem csak az ujjak végét, önbizalomhiányra utal.

Az üzleti életben nagyon fontos elsajátítani a tökéletes kézfogást.

Kéz-és karmozgások:

Beszéd kísérőjeként jelenik meg a kéz és a kar mozdítása. A mozdulatok gyakorisága és mértéke az egyes népeknél eltérő. Pl.: olaszok heves kéz és karmozgásokat alkalmaznak, a németek, svédek sokkal lassabban és kevésbé mozdítják kezüket beszéd közben.

A mozgások gyorsasága és hevesége összefügg a beszéd tempójával, a személy egyéniségével is. Pl.: gyorsabb beszédű, dinamikus ember többet és erőteljesebben gesztikulál.

A kommunikációban megjelenhetnek tárgyak is, amelyekre azoknak van szüksége, akik nem tudnak a kezükkel beszélgetés közben mit csinálni. Ilyen tárgy lehet pl.:

- Toll
- Ceruza
- Cigaretta
- Szemüveg.

Láb gesztusai:

Szintén erős kifejező hatása van a lábak mozdításának, helyzetének kommunikáció közben.

A láb mozgásait az illemszabályok is meghatározzák. Pl.: nők lábtartásai.



17. ábra. Lábtartás¹⁷

5. Testtartás

A test helyzete és mozgása beszéd közben a testtartás. A testtartás mellett a testbeszéd, testnyelv kifejezés is használatos.

A kéz és karok, illetve a lábak is a test részei, ezért a testtartást nem is szabad különválasztani a gesztusoktól.

A test tartásából és helyzetéből sok minden megtudható, utal az érzelmi állapotra is.pl.: aki boldog vagy sikeres, az kihúzza magát, egyenes testtartással mozog, aki szomorú, az görnyedt.

Nem mindegy milyen testtartással kommunikálunk, különösen a **vendéggel érintkező munkakörökben** kell ügyelni a helyes testtartásra.

6. Térközszabályozás

A kommunikációban a résztvevők közötti távolságot térköznek nevezzük. A távolságtartásnak fontos szerepe van a nem verbális eszközök között a kommunikációs folyamatokban, hiszen kiemelt jelentéssel bír. A távolságérzékelés nagy része nem tudatos. A beszélgető partnerek közötti tér nagyságát befolyásoló tényezők:

- Felek közötti viszony
- A beszédhelyzet

¹⁷ <http://static.nana.hu/db/03/30/89471-szep-labak-bi-d00011330c1b0a7d7b2db.jpg> (2010. július 21.)

- A kommunikáció célja.

A résztvevők közötti távolság kultúránként eltérő, ezért a vendéglátásban dolgozó szakembereknek kötelessége ennek ismerete is. Pl.: az arab, dél európai emberek jóval közelebb állnak egymáshoz beszélgetés alatt, mint a közép, és észak – európai emberek. Négy távolsági zónát különböztetünk meg, minden zónának van közeli és távoli szakasza. Tekintsük át őket!

1. Bizalmas távolság (0–45 cm)

Közeli szakasz (0–15 cm) Ebben a szakaszban a másik felet fizikailag is érezzük, tehát:

- Testrészek érintkeznek



18. ábra. Testrészek érintkezése¹⁸

- "közeli látvány"
- Érezzük a szagokat (test, lehelet)
- Érezzük a testének melegét.

¹⁸ http://www.blikk.hu/data/cikk/59/87/61/cikk_598761/d0002A541a11f615532eb.jpg
(2010. július 21.)



19. ábra. Bizalmas távolság¹⁹

Kommunikáció szempontjából a hanghatások másodlagosak, előtérbe kerülnek az érzékszervek kommunikációja. A test olyan részletezettsége látható, amely nem megszokott.

- **Távoli szakasz (15–45 cm):** Az a távolság, amikor a beszélgető partnert könnyedén elérjük, megérintjük. A testi szagok, a test melege érzékelhető. A beszédre a suttogás jellemző. Témáját tekintve nem információkat közlünk ebben a távolságban, inkább érzelmeket felkelteni. Ebben a távolságban a testrészek torzítva láthatóak pl.: nagyobb az orr.

A nyilvános érintkezés során a bizalmas távolság nem megengedhető, kizárólag a magánéletben alkalmazzuk.

Általánosságban elmondható, hogy a **bizalmas távolság a vendéglátásban tudatosan kerülendő.**

Vendéglátás szempontjából viszont ki kell térni arra, hogy egyes népeknél elfogadott beszéd közben a másik megérintése, amely a barátságot fejezi ki. Ilyen "érintés centrikus" nép pl.: olaszok, görögök, arabok.

¹⁹ <http://www.nlcafe.hu/cikk/3/27438/2.jpg> (2010. július 21.)

2. Személyes távolság (45–120 cm)

- **Közei szakasz: (45–75 cm):** A távolságra jellemző, hogy a partnerek még meg tudják egymást érinteni. Jellemző barátok, ismerősök között, illetve egyes szakmáknál pl.: orvos, fodrász, masszőr, kozmetikus. Ebben a távolságban a testrészek már nem torzítottak, de egyes területek teljes részletezettségben láthatóak pl.: arcbőr pórusai.



20. ábra. Személyes távolság²⁰

- **Távoli szakasz: (75–120 cm):** Ezt a távolságot úgy lehet legegyszerűbben jellemezni, hogy kartávolságra vannak egymástól. Ebben a szakaszban személyes jellegű beszélgetések folynak. A hangerő mérsékelt, a test melege már nem érzékelhető, a szagok jelentősége lecsökken.

3. Társas távolság: (120–350 cm)

- **Közei szakasz (120–210 cm):** Ez a távolság az, amikor a felek nem akarják megérinteni egymást, jellemző a munkahelyi kapcsolatban, társas összejöveteleken. A beszélgetés témái személytelen jellegűek.
- **Távoli szakasz (210–350 cm):** Ebben a távolságban a két fél közötti kapcsolatot a tekintetek találkozása jelenti. Hivatalos ügyek tárgyalásakor alkalmazandó.

A **társas távolság** lesz az, amelyben a szállodai alkalmazottak a **vendéggel kommunikációt** folytatnak.

4. Nyilvános távolság (350 cm felett)

²⁰ http://1.bp.blogspot.com/_cFxnButqsNc/SwkB_qWnjHI/AAAAAAAAADBE/fnL2kBZlmao/s1600/orult-nok-ketrece-fopropa04-st.JPG (2010. július 21.)

- **Közeli szakasz (350–750 cm):** Ezt a távolságot ismeretlenek között alkalmazzuk, teljesen kívül esik a személyes szférán. A hangerő nagy, de nem a maximális. Itt már több mindent észlelünk egyszerre pl.: személyeket, de ezek részletezettségéről már nincs szó.
- **Távoli szakasz: (750 cm felett):** Ebben a szakaszban a hangon kívül más kifejezőeszközt is erősíteni kell pl.: gesztusok. Jellemzően nyilvános szerepléskor, előadáson kerülünk ilyen helyzetbe.



21. ábra. Nyilvános távolság²¹

Érintés

Az érintés az életünk első szakaszában a legfontosabb nem verbális kommunikációs eszköz. Elsősorban az intimitást és érdeklődést fejezi ki, de minden kultúrában mást jelent. Az érintés lehet az alá és fölérendeltség eszköze is, az alárendelt helyzetűek "megérinthetők". Az üzleti életben az érintést tudatosan kerüljük, alkalmazása bizalmaskodást jelent. Az egyedüli, amely elfogadott a kézfogás pl.: bemutatkozáskor. A kézfogás a két fél intimszférájának határán történik, ezért különösen kell figyelni a kézfogás utáni távolságtartásra.

²¹ http://www.visualpower.hu/admin/kepek/hirlevel_kepek/59-azigazsagara.jpg(2010. július 21.)



22. ábra. Érintés²²

A szálloda vendégeit nem érintjük meg, csak kivételes helyzetekben pl.: idősebb vendégnek történő segítségnyújtás esetén.

METAKOMMUNIKÁCIÓ

Az emberi kommunikáció mindig kétszintű folyamat, amelynek szintjei:

- Szándékos kommunikáció, amely mindig direkt
- Akarattól független, spontán kommunikáció, amely indirekt.

A kettő együtt alkotja a mondanivalót, ahol az indirekt kommunikáció mindig a direkt kommunikációt egészíti ki, teszi teljessé. Ezt a kommunikációt nevezzük metakommunikációnak.

A **metakommunikáció** akarattól független, a személyiség olyan rétegeit mutatja meg, amelyek nem állnak a viselkedést vezérlő én ellenőrzése alatt.

A metakommunikáció négy szinten adhat több tartalmat a direkt kommunikációhoz:

1. Megmutatja azt, hogy a közölt információ igaz vagy hamis.
2. Kifejezi, hogy a közlést a partnerrel kapcsolatos rokonszenv illetve ellenszenv váltotta-e ki. Valamint e két érzelem mértékét is.
3. Kifejezheti az adott személyiség viszonyát a kommunikációs helyzethez.
4. Megjelenhet valamilyen sajátos többlet pl.: humor.

²² <http://www.harmonet.hu/data/cikkek/21000/21724/01.jpg>(2010. július 21.)

A metakommunikáció a direkt kommunikációban közölt tartalmakat megerősítheti vagy ellentmondhat. Ez alapján kétfajta viselkedést különböztetünk meg:

- **Kongruens viselkedés:** a metakommunikáció megerősíti a direkt kommunikációt
- **Inkongruens viselkedés:** a metakommunikáció nem erősíti meg a direkt kommunikációt.

A metakommunikációnak nagy szerepe van az emberi kapcsolatok kialakításában és fenntartásában.

Összefoglalás

A vendéggel kapcsolatos kommunikációra az üzleti élethez, munkahelyhez tartozó kommunikációs szabályok érvényesek. Egyes esetekben a vendéglátásra még kötetlenebb szabályok érvényesek, mivel speciálisan a vendéggel közvetlenül érintkező terület.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

A vendéggel szembeni kommunikációnál számos dologra kell felhívni a gyakornok figyelmét. Egyrészt a verbális kommunikációnál a nyelvtanilag pontos és igényes fogalmazásra, másrészt a nonverbális eszközökre. Kiemelendő a szemkontaktus tartása, az egyenes testtartás, a mosoly szerepe, a helyes távolságtartás, az érintés kerülése, a fokozott gesztusoktól való tartózkodás. Mindenképpen időt kell szánni a formaruházattal kapcsolatos tudnivalókra: mit és hogyan viseljünk, miért fontos ennek betartása. Végezetül a metakommunikációról is ejtsünk szót.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Alaposan olvassa át az információtartalmat és húzza alá az Ön szerint kiemelő részeket!

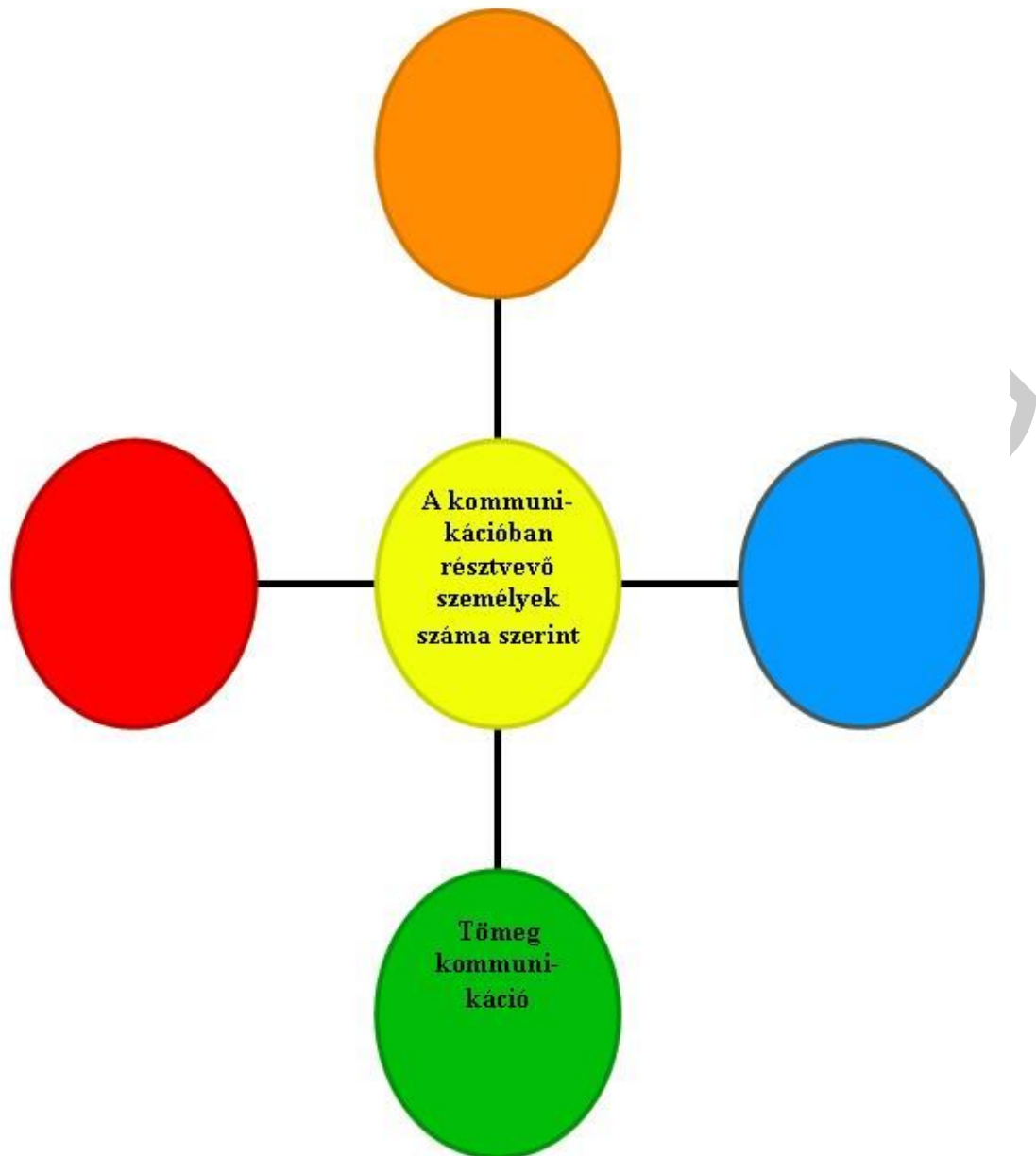
Készítsen egy vázlatot a tananyagról, amelyben jelzi, hogy milyen témákkal találkozott a tananyag feldolgozása közben!

1. Egészítse ki a kommunikáció definícióját a tananyag segítségével!

A **kommunikáció** információk, ismeretek, érzelmek.....,.....,
valamilyenilletvesegítségével.

2. Gyűjtse ki a tananyagból a kommunikációs folyamat elemeit!

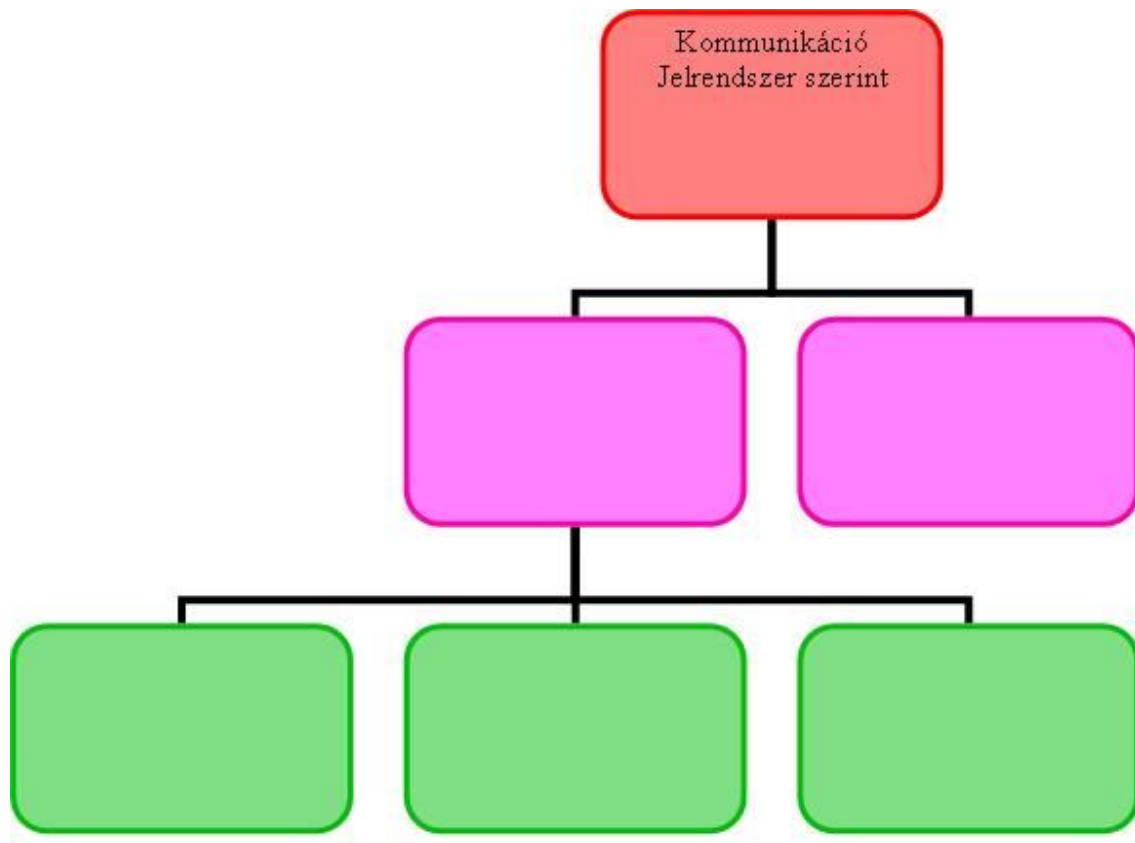
3. Egészítse ki az ábrát a hiányzó részekkel, a tananyag használatával!



23. ábra. A kommunikáció csoportosítása a résztvevő személyek száma szerint²³

4. Készítse el a kommunikáció folyamatábráját, amely a jelrendszer szerint csoportosítja!

²³ Szerző saját készítésű ábrája



24. ábra. A kommunikáció csoportosítása a jelrendszer szerint²⁴

5. Keresse ki a tananyagból és írja le a nonverbális kommunikáció eszközeit!

6. A tanulócsoporth két bátor tagja ülön háttal egymásnak és beszélgessenek a hét aktuális eseményeiről! A kommunikáció befejezése után beszéljék meg, milyen érzés volt a társalgás, mi hiányzott! Tapasztalatait rögzítse!

²⁴ A szerző saját készítésű ábrája

7. Figyelje meg gyakorlati helyén az alkalmazottak illetve saját formaruháját! Keresse meg a tananyagban a szimbolikus kommunikációról szóló részt és a leírtak szerint értékelje formaruházatát!

8. A tanulócsoport két tagja játsszon el egy jelenetet, amelyben a szálloda recepciójára érkező vendég felvilágosítást kér a szállodai alkalmazottól az étteremmel kapcsolatban (merre található, mikor nyit, milyen étkezési lehetőségek vannak, stb.) A szituáció alatt a "recepció"-nak "tilos" (amennyire ez lehetséges) a nonverbális eszközeit használnia, a vendégnek nem. A többiek olvassák át a nonverbális kommunikációról szóló részt a tananyagban, amíg a szereplők felkészülnek a feladatra! A jelenet után mindkét szereplő mondja el tapasztalatát a feladattal kapcsolatban, vitassák meg a csoportban a látottakat! Véleményét, gondolatait írja le!

9. Két vállalkozó kedvű csoporttag feladat az lenne, hogy játsszák el azt a jelenetet, amikor a vendég megérkezik a szálloda éttermébe, majd helyet foglal, rendel, elfogyasztja az ételt, italt, fizet és távozik. A felszolgáló és a vendég sem szólalhat meg a jelenet alatt, azaz némán játszanak! A jelenet végén beszéljék meg a 2 szereplővel élményeiket, milyen nehézségeik voltak? Kívülről a csoporttagok mit láttak? Fogalmazza meg a gondolatait!

10. Keresse meg a tananyagban a formaruhára vonatkozó részt és olvassa át! Gondolja végig a gyakorlati helyén használatos formaruhákat és értékelje a megismert szempontok szerint! Értékelését fogalmazza meg írásban!

11. Tervezzen olyan formaruházatot, amely Ön szerint alkalmas lenne arra, hogy a gyakorlati helyén viseljék! Tervét írásban, de rajzzal kiegészítve készítse el! Miben lett az Ön által tervezett ruházat jobb, mint a valóságban viselt? Fogalmazza meg! Hasonlítsák össze a tanu

Megoldások

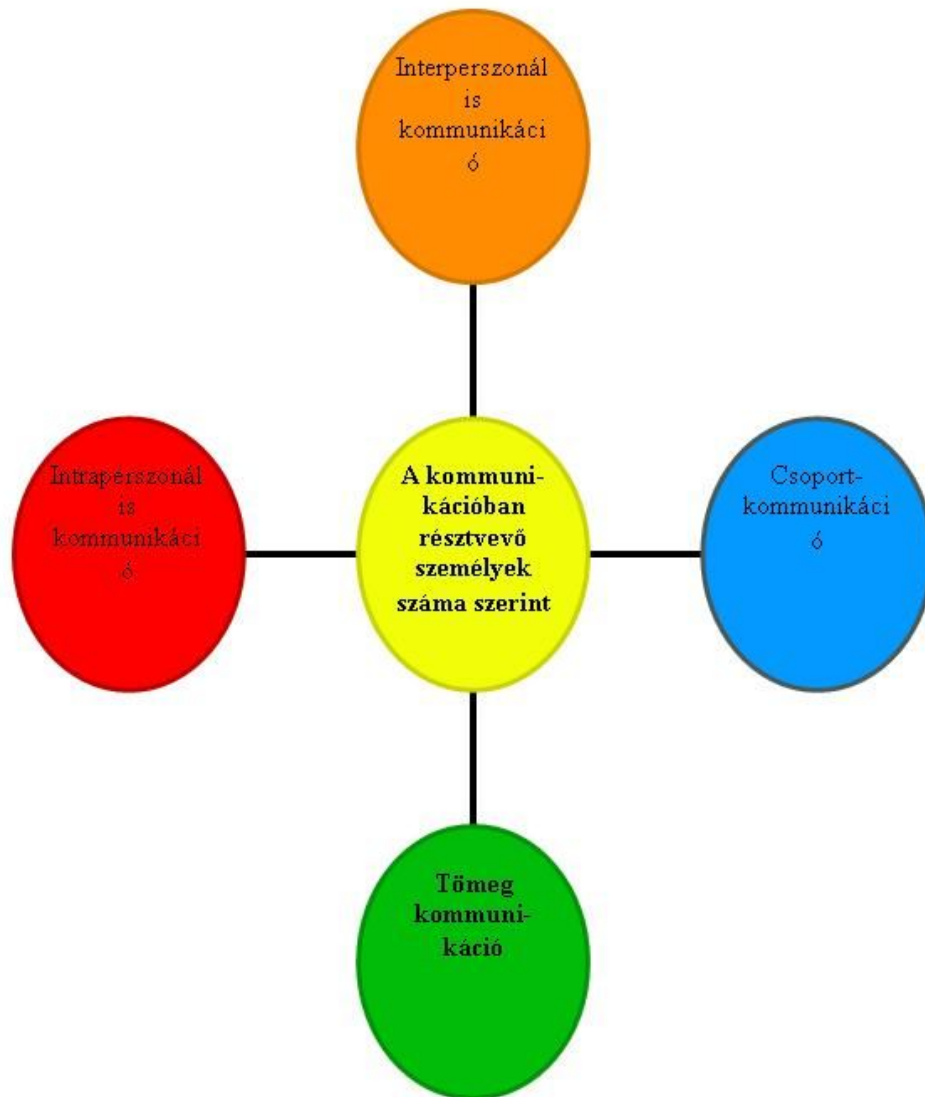
1.

A **kommunikáció** információk, ismeretek, érzelmek *átadása, cseréje*, valamilyen *eszköz* illetve *jelrendszer* segítségével.

2.

1. Feladó (kibocsátó): Az a fél, amelyik üzenet küld a másiknak, illetve akinek információja van, amelyet meg kíván osztani más(ok)kal.
2. Vevő (címezett, befogadó): Az a fél akinek az üzenetet szánják, illetve aki az üzenetet fogadja.
3. Üzenet (információ, közlemény): az az információ, amelyet a feladó meg kíván osztani.
4. Csatorna: az a közeg, amelyen keresztül az üzenet eljut a feladótól a vevőig. pl.: internet, levegő.
5. Zaj: Az a tényező, amely az üzenet eljutását, megértését zavarja. Pl.: vonal hiba, áramszünet, hangzavar.

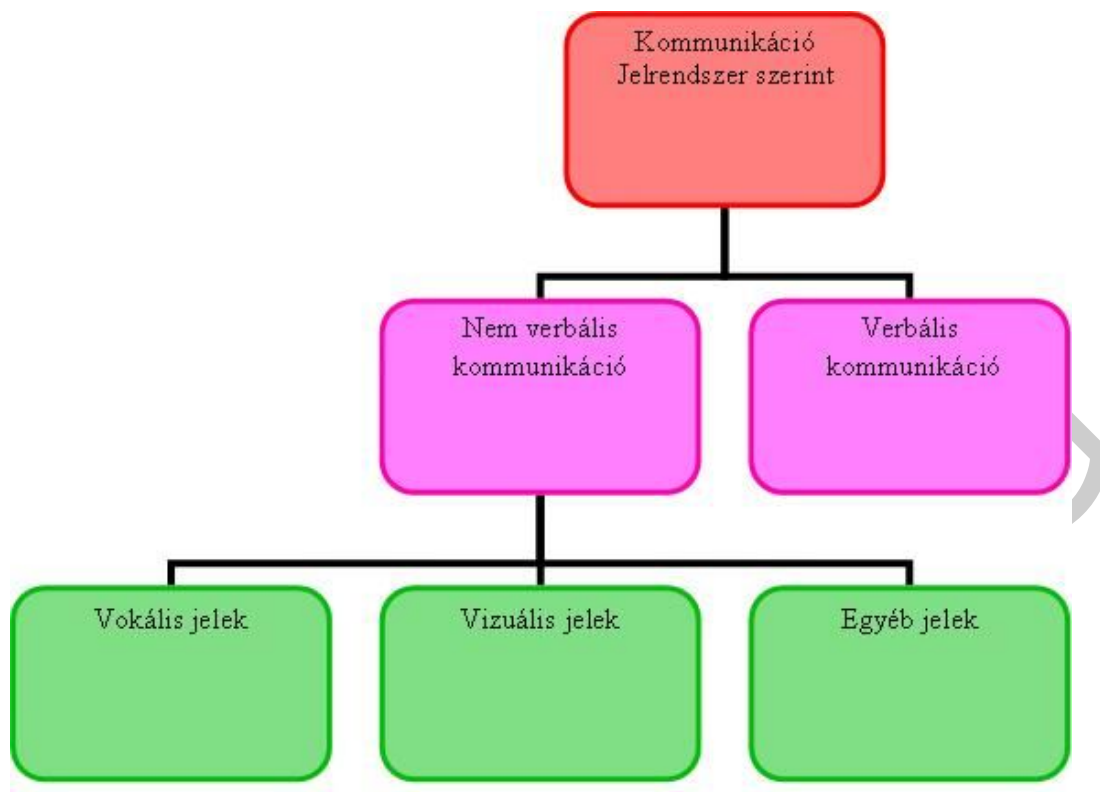
3.



25. ábra. A kommunikáció csoportosítása a résztvevő személyek száma szerint²⁵

4.

²⁵ A szerző saját készítésű ábrája



26. ábra. A kommunikáció csoportosítása a jelrendszer szerint²⁶

5.

- vokális jelek
- tekintet
- mimika
- gesztusok
- testtartás
- térközszabályozás

²⁶ A szerző saját készítésű ábrája

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Határozza meg a kommunikáció fogalmát!

2. feladat

Párosítsa össze a kommunikáció folyamatának elemeit a meghatározásokkal! Az összetartozó elemeket húzza össze!

Folyamat elemei	Meghatározások
1. Vevő (címzett, befogadó)	A. Az a tényező, amely az üzenet eljutását, megértését zavarja. Pl.: vonal hiba, áramszünet, hangzavar.
2. Csatorna	B. Az a fél, amelyik üzenet küld a másoknak, illetve akinek információja van, amelyet meg kíván osztani más(ok)kal.
3. Üzenet	C. Az a közeg, amelyen keresztül az üzenet eljut a feladótól a vevőig. pl.: internet, levegő.
4. Feladó (kibocsátó)	D. Az az információ, amelyet a feladó meg kíván osztani
5. Zaj	E. Az a fél akinek az üzenetet szánják, illetve aki az üzenetet fogadja

3. feladat

Határozza meg a kommunikáció 4 funkcióját! Az egyes elemekre keressen példát is!

4. feladat

Határozza meg az alábbi kifejezések lényegét!

közvetlen (szemtől szembe) kommunikáció _____

közvetett kommunikáció _____

egyoldalú (egyirányú) kommunikáció _____

kölcsönös (kétirányú) kommunikáció _____

5. feladat

Keressen a példákat a táblázat szempontjai szerint!

	közvetlen (szemtől szembe) kommunikáció	közvetett kommunikáció
egyoldalú kommunikáció (egyirányú)		
kölcsönös kommunikáció (kétirányú)		

6. feladat

Sorolja fel azokat a tényezőket, amelyek a szaknyelvre jellemzők!

7. feladat

Karikázza be azoknak a megállapításoknak a számát, amelyek Ön szerint igazak!

1. A nem verbális jelek mindig a verbális jelekkel együtt értelmezendők, a beszéd tartalmát alátámaszthatják, de sohasem módosíthatják.
2. A smink az üzleti életben tilos, mert a kommunikáció során fontos a partner számára, hogy természetesen lássa arcunkat.
3. A hanggal sok mindent kifejezhetünk, érzelmeket mutathatunk meg, a beszélő tulajdonságai is megállapíthatóak.
4. A hangsúly a beszéd tagolásának eszköze, használatának oka a szöveg tagolása és a figyelemfelkeltés.
5. A beszélővel való szemkontaktus keresése, fenntartása az érdeklődést, a másakra való odafigyelést mutatja.
6. A társasági nézésnél a tekintet az eddigieknél jóval nagyobb területre szegeződik: a szemek és a mellkas közötti testrészre.
7. A mimika megnyilvánulása mindig tudatos látható a példákon is: diplomácia területén, póker játék közben.
8. A statikus arcvonások az arc állandó jelei, amelyek keletkezhetnek örökléssel és az évek alatt vésődnek az arcra.
9. A kézfogás az emberekről sok mindent elárul a tenyerek elhelyezkedése a másik féllel szembeni hatalmi helyzetet jelképezi: Lefelé fordított tenyérrel nyújtott kéz behódoló magatartásra utal, míg a felfelé fordított tenyérrel nyújtott kéz, uralkodó magatartásra utal.
10. A résztvevők közötti távolság kultúránként eltérő, ezért a vendéglátásban dolgozó szakembereknek kötelessége ennek ismerete is.

8. feladat

Határozza meg az egyes távolságok méretét cm-ben, írja a távolságok mellé! Tegye sorrendben a távolságtartásnál megismert távolságokat, írjon mindegyikre életszerű példát!

A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPFOGALMAI ÉS ESZKÖZEI

A. társas távolság

B. nyilvános távolság

C. személyes távolság

D. bizalmas távolság

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

9. feladat

Milyen többletet ad a metakommunikáció a direkt kommunikációhoz?

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A kommunikáció információk, ismeretek, érzelmek átadása, cseréje, valamilyen eszköz illetve jelrendszer segítségével.

2. feladat

Folyamat elemei	Meghatározások
1. Vevő (címezett, befogadó)	A. Az a tényező, amely az üzenet eljutását, megértését zavarja. Pl.: vonal hiba, áramszünet, hangzavar.
2. Csatorna	B. Az a fél, amelyik üzenet küld a másiknak, illetve akinek információja van, amelyet meg kíván osztani más(ok)kal.
3. Üzenet	C. Az a közeg, amelyen keresztül az üzenet eljut a feladótól a vevőig. pl.: internet, levegő.
4. Feladó (kibocsátó)	D. Az az információ, amelyet a feladó meg kíván osztani
5. Zaj	E. Az a fél akinek az üzenetet szánják, illetve aki az üzenetet fogadja

3. feladat

Érzelmi funkció: A kommunikáció segítségével tudjuk kifejezni érzéseinket, érzelmeinket.
Pl.: szomorúság, öröm, boldogság

Motivációs funkció: A motiváció minden egyes formáját kommunikációval tudjuk közvetíteni.
Pl.: utasítás kiadása, jutalmazás

Információs funkció: A kommunikáció segítségével juthatunk újabb információkhoz, pontosíthatjuk a már meglévő információkat. Pl.: tananyagok olvasása, Híradó megtekintése

Ellenőrzési funkció: A kommunikáció segítségével lehet visszajelzést kapni bizonyos tevékenységek meglétéről. Pl.: szállodai vezető jelentést kér a beosztott-tól

4. feladat

közvetlen (szemtől szembe) kommunikáció: A feladó és a címzett egyszerre vesz részt a kommunikációban, tehát egy helyen és egy időben vannak jelen. Pl.: a szálloda bejáratánál az alkalmazott üdvözlí a vendéget

közvetett kommunikáció: A feladó és a címzett térben és/vagy időben távol vannak egymástól. Pl.: a vendég telefonon érdeklődik a szobaszerviz szolgáltatásairól (térben nincsenek együtt), a vendég számára üzenet érkezett, amelyet a portán vesz át (időben nincsenek együtt az üzenet küldővel(a portással igen)).

egyoldalú (egyirányú) kommunikáció: Az a kommunikáció, amikor nincs visszacsatolás, nincs módja a címzettnek válaszolnia. pl.:TV nézés, szállodai prospektus elolvasása

kölcsönös (kétirányú) kommunikáció: van visszacsatolás, a feladó és a vevő szerepe folyamatosan változik. Pl.: telefonon történő szobafoglalás

5. feladat

	közvetlen (szemtől szembe) kommunikáció	közvetett kommunikáció
egyoldalú kommunikáció (egyirányú)	Vezető utasítja a beosztottat	A vendég átnézi a szálloda prospektusát
kölcsönös kommunikáció (kétirányú)	Vendég információt kér a recepción	A vendég telefonon érdeklődik a szobaszerviz szolgáltatásról

6. feladat

A köznyelvénél dinamikusabban fejlődik

A tudomány haladásával újabb és újabb szakszavak alakulnak ki

Sajátos szókincse és megfogalmazásai vannak

Egyes kommunikációs műfajok előtérbe pl: prezentáció, mások pedig háttérbe szorulnak pl.: hagyományos levelezés. Ehhez a technikai újdonságok is hozzájárulnak

7. feladat

1. A nem verbális jelek mindig a verbális jelekkel együtt értelmezendők, a beszéd tartalmát alátámaszthatják, de sohasem módosíthatják.

2. A smink az üzleti életben tilos, mert a kommunikáció során fontos a partner számára, hogy természetesen lássa arcunkat.
3. A hanggal sok mindent kifejezhetünk, érzelmeket mutathatunk meg, a beszélő tulajdonságai is megállapíthatóak.
4. A hangsúly a beszéd tagolásának eszköze, használatának oka a szöveg tagolása és a figyelemfelkeltés.
5. A beszélővel való szemkontaktus keresése, fenntartása az érdeklődést, a másakra való odafigyelést mutatja.
6. A társasági nézésnél a tekintet az eddigieknél jóval nagyobb területre szegeződik: a szemek és a mellkas közötti testrésze.
7. A mimika megnyilvánulása mindig tudatos látható a példákon is: diplomácia területén, póker játék közben.
8. A statikus arcvonások az arc állandó jelei, amelyek keletkezhetnek örökléssel és az évek alatt vésődnek az arcra.
9. A kézfogás az emberekről sok mindent elárul a tenyerek elhelyezkedése a másik féllel szembeni hatalmi helyzetet jelképezi: Lefelé fordított tenyérrel nyújtott kéz behódoló magatartásra utal, míg a felfelé fordított tenyérrel nyújtott kéz, uralkodó magatartásra utal.
10. A résztvevők közötti távolság kultúránként eltérő, ezért a vendéglátásban dolgozó szakembereknek kötelessége ennek ismerete is.

8. feladat

- A. társas távolság (120–350 cm)
- B. nyilvános távolság (350 cm felett)
- C. személyes távolság (45–120 cm)
- D. bizalmas távolság (0–45 cm)

- 1. bizalmas távolság: férj és feleség
- 2. személyes távolság: barátok között
- 3. társas távolság: munkahelyen a munkatársak között
- 4. nyilvános távolság: előadó és a hallgatóság között

9. feladat

- 1. Megmutatja azt, hogy a közölt információ igaz vagy hamis.
- 2. Kifejezi, hogy a közlést a partnerrel kapcsolatos rokonszenv illetve ellenszenv váltotta-e ki. Valamint e két érzelem mértékét is.

3. Kifejezheti az adott személyiség viszonyát a kommunikációs helyzethez.
4. Megjelenhet valamilyen sajátos többlet pl.: humor.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Rudolfné dr. Katona Mária – Szabó Csaba: Kommunikáció – üzleti kommunikáció, KIT 2006.

Szabó Katalin: Kommunikáció felsőfokon, Kossuth Kiadó, 2002.

Hajas Zsuzsa: Kommunikációs gyakorlatok középiskolásoknak, Pedellus Kiadói Kft., 1998.

Végné Faddi Andrea: Marketing 12. osztály Kommunikációs politika, Műszaki Kiadó, 2006.

Kovácsné Sántavy Ildikó: Kommunikáció 1. füzet Bevezető, PQRS-módszer, Fogalomtár, Az emberi interakciók világa, Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskola, 1997.

Kovácsné Sántavy Ildikó: Kommunikáció 3. füzet A nem verbális kommunikáció, Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskola, 1997.

Dr. Raátz Judit: Kommunikáció a vendéglátó- és az idegenforgalmi szakképzés számára, Nemzeti Tankönyvkiadó, 2002.

Kovácsné Sántavy Ildikó – Dr. Juszti Márta: A kommunikáció alapjai I. kötet, BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar, 2002.

Kovácsné Sántavy Ildikó – Vörös Dr. Keszler Erzsébet: A kommunikáció alapjai II. kötet, BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar, 2002.

Allan Pease: Testbeszéd, Park Kiadó, 1989.

www.lelkititkaink.hu (2010. július 20.)

www.jgytf.uszeged.hu/...kommunikacio/01_A_kommunikacio_fogalma,_folyamata,_fajtai.ppt (2010. július 20.)

A TELEFONÁLÁS SZABÁLYAI

ESETFELVETÉS

Ön a Hotel KÉK ÉG**** recepcióján dolgozik, mint portás. A recepcióra egy középiskolai tanuló érkezik gyakorlatra. Az Ön feladata, hogy bemutassa a telefonálással kapcsolatos tudnivalókat.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A kommunikáció alapjainak elsajátítása után szükséges a telefonálás szabályaival is megismerkednie. Az idegenforgalom és a vendéglátás területén is az egyik legelterjedtebb közvetett kommunikációs eszköz a telefon, amely nemcsak munkánkat segíti, hanem a vendégek által is gyakran alkalmazott információs lehetőség.

A telefon az egyik legrégebben és legtöbbet használt olyan telekommunikációs eszköz, amely elősegíti a gyors és pontos információcserét. Graham Bell 1876-ban mutatta be a széles közönségnek.



27. ábra. Telefonálás régebben²⁷

A telefonnak magyar vonatkozása is van, Puskás Tivadar telefonközpontja nyújtott lehetőséget a tömeges telefonhasználatra. A telefon hamar népszerű lett mindenhol. A modern világban a mobiltelefon hozta meg a korlátlan telefonálás lehetőségeit. Ma is napról-napra fejlődik ez a technológia, szinte nem is lehet vele lépést tartani. Látható, hogy a telefon mindenki számára egy mindennapos kommunikációs eszköz. A telefonon történő beszélgetésnek sajátos szabályai vannak, amelyek ismerete az Ön szakmájában elengedhetetlen.

Gondoljunk csak arra, hogy gyakran előfordul az, hogy a vendégek először telefonon érdeklődnek a szálloda foglaltságáról, szolgáltatásairól. Ha a szálloda részéről egy, a telefonálásban járatlan, udvariatlan alkalmazottal találkozik a vendég, akkor a beszélgetés után az egész szállodáról rossz benyomást alakít ki és előfordulhat, hogy nem az adott szálláshelyet választja. Ezzel bevételkiesés következik be, hiszen a vendég másik házban foglal szállást. Ezen felül pedig a negatív élményeit a házzal kapcsolatban esetleg barátainak és ismerőseinek is továbbadhatja.

Ez egy kiragadott eset volt, amely bekövetkezhet amiatt, hogy nem ismerjük a telefonálás illemtanát, de számos példát lehetne említeni ugyanezen okokra gondolva.

²⁷ <http://inczeffypatika.hu/textbox/media/image/telefon%20r%C3%A9gi2.jpg> (2010. július 21.)

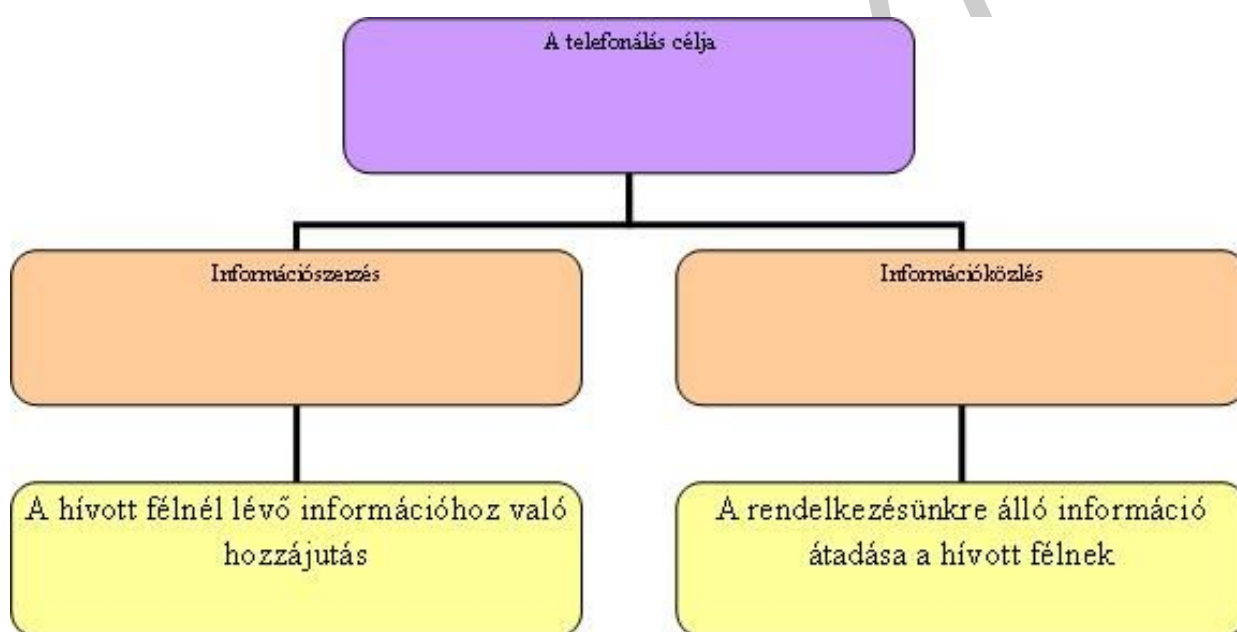
A telefon egy olyan eszköz, amely (egyelőre) kizárólag hangunk segítségével juttat információt a másik fél számára. A korábbi tananyagban bővebben megismerkedhettünk a hang lehetőségeivel és elemeivel.

Nem szabad lebecsülni ezt az információ közvetítőt, hiszen a hangból sok mindenre lehet következtetni: érzelmi állapotra, személyiségre is. Az üzleti életben azonban törekedni kell arra, hogy hangunk semmilyen szélsőséges érzelmet ne közvetítsen a másik fél felé.

A beszélgetés közbeni hosszabb szünetnek is van mondanivalója, ezért telefonálás előtt célszerű összeszedni gondolatainkat, pontosan felkészülni a beszélgetésre.

A TELEFONOS KOMMUNIKÁCIÓ CSOPORTOSÍTÁSA

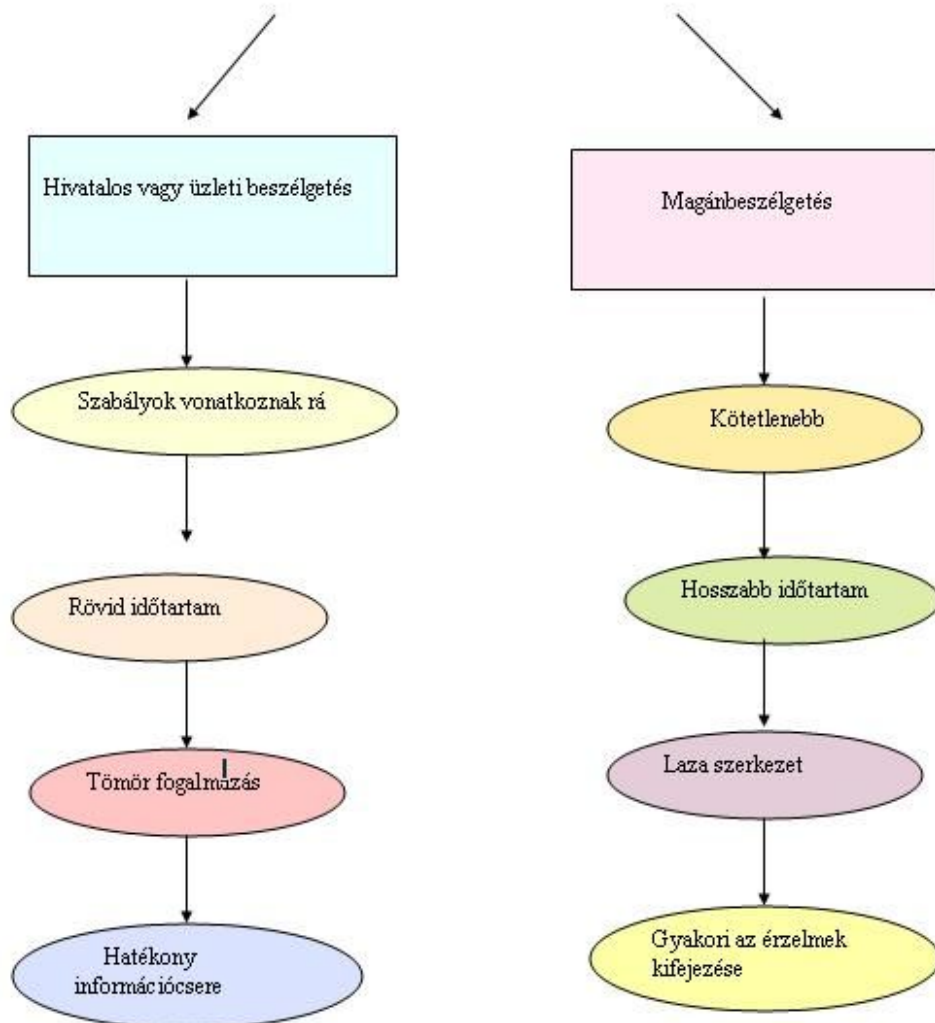
1. A telefonon történő kommunikáció célja szerint



28. ábra. A telefonálás célja²⁸

²⁸ A szerző saját készítésű ábrája

2. A telefonon kommunikálók közötti viszony szerint

29. ábra. A telefonon történő kommunikáció csoportosítása²⁹

A TELEFONÁLÁS ELŐTTI TEENDŐK

Telefonhívás előtt mindenképpen célszerű egy kis időt arra szánni, hogy felkészüljünk a beszélgetésre. Ennek a feladatai:

- A telefon környezetének áttekintése
 - Rend legyen a környezetben
 - Jegyzetelési lehetőség megteremtése (pl.: üres lap, notesz, toll)
 - A szükséges információk odakészítése
 - Hívandó fél neve
 - Beosztása

²⁹ A szerző saját készítésű ábrája

- Cég
- Telefonszáma (ha van több, akkor azokat is)
 - Ha több mindenről kell beszélni, akkor célszerű vázlatpontokban leírni, nehogy valami kimaradjon, és újra telefonálni kelljen illetve a tömör és hatékony telefonálás érdekében
 - Nyugodt körülmények biztosítása illetve kivárása.

A TELEFONÁLÁS ALAPSZABÁLYAI



30. ábra. Telefonálás szabályai³⁰

- A hívó fél felkészül a telefonálásra és beüti a telefonba a hívott fél számát pontosan.
- A hívott fél 2–3 csengetést illetve 2–3 mp-et vár, majd felveszi a telefont (nem szabad rögtön felvenni a telefont, mert a hívót váratlanul éri) és köszön, majd bemutatkozik (név, cégnév, néhány helyen a cég szlogenje (A cég arculati kézikönyve kitér a bemutatkozó szövegre))
- A hívó fél napszaknak megfelelően köszön és bemutatkozik (név, beosztás, cég) és
 - Ha a hívott veszi fel, megkérdezi, hogy alkalmas-e az időpont
 - Ha nem, akkor később visszahívja a hívott fél által megadott időben
 - Ha igen, akkor röviden elmondja, miért hívta fel (információt ad vagy kér)
 - Ha nem a hívni kívánt ember veszi fel, akkor őt kéri a telefonhoz
 - A hívott fél
 - információt ad vagy vesz át a hívótól

³⁰ <http://nonstopuzlet.hu/apix/0902/telefonal.jpg> (2010. július 21.)

- ha nem alkalmas az idő, akkor feljegyzni a hívó adatait és visszahívást ígér konkrét időpontban
 - A hívó kezdeményezi a beszélgetés befejezését, elbúcsúzik.
 - A hívott fél is elköszön.

A TELEFONÁLÁSSAL KAPCSOLATOS TANÁCSOK

- Mindig érthetően, artikuláltan beszéljünk
- Ne legyen telefonálás közben semmi a szánkban (rágó, étel, cigaretta, toll)
- A hangerőnk legyen mérsékelt
- Ha valami nem érthető nyugodtan kérdezzünk vissza
- Ha valamit a másik fél nem ért, akkor ne kiabáljunk bele a telefonban, inkább tagoltabban, esetleg szótagolva, betűzve válaszoljunk



31. ábra. Telefon³¹

- Ha megszakad a vonal a hívó félnek kötelessége az újrahívás
- Hivatalos ügyben csak munkaidőben telefonáljunk
- Nyitás után és zárás előtt fél órával ne telefonáljunk
- Ebédidőben ne telefonáljunk

³¹ <http://www.viavox.hu/img/telefon.jpg> (2010. július 21.)

- Az optimális hívóidő reggel 9 és este 9 között
- Nem illik hétvégén 12 és 16 óra között telefonálni
- Téves hívás esetén kérjünk elnézést és egyeztessük a telefonszámokat
- Fejből csak minden nap hívott számot tárcsázzunk

MOBILTELEFONÁLÁS SZABÁLYAI

A mobiltelefon a telekommunikáció nélkülözhetetlen eszköze, mivel nem helyhez kötött, ezért mindig gondoljunk arra, hogy a hívott fél bárhol lehet. Egyes helyeken, helyzetekben a mobiltelefonálás zavaró, tapintatlan lehet, így minden esetben meg kell kérdezni, hogy alkalmas-e a beszélgetés a hívott fél számára.



32. ábra. Mobiltelefon³²

Sok nyilvános helyen a mobiltelefonálás tilos, amelyre piktogramok hívják fel a figyelmet, ezeket illik betartani és a készülékünket kikapcsolni. Pl.: hivatalok, könyvtár

Vannak helyek, ahol nincsenek figyelmeztető jelzések, de ennek ellenére udvariatlanság, ha megszólal a telefon. Itt még fokozottabban ügyelni kell a készülék lehalkítására vagy kikapcsolására. Pl.: színház, előadás, fontos megbeszélés

Ha valakit mobiltelefonon hívunk és a telefon ki van kapcsolva, akkor célszerű később újra próbálkozni. Ha viszont a telefon, híváskor kicsörög, és később foglaltat jelez a készülék, ez azt jelenti, hogy a hívott fél számára nem alkalmas a hívás. Ilyenkor a hívó(ha van hívószám kijelzésünk) később várhatóan visszahív.

³² http://www.mobilport.hu/data/cikk/10/19/55/cikk_101955/7.jpg (2010. július 21.)

A mobilon történő telefonálás bárhol megeshet (közlekedési eszközön, stb.), ezért nem illik más telefonálásába belehallgatni, főleg nem kommentárt fűzni a beszélgetéshez.

Összefoglalás

A telefonálással kapcsolatosan megismerhette, hogyan kell már a beszélgetés előtt felkészülni és milyen szabályokat kell betartania abban az esetben, ha az üzleti életben szakszerűen kívánja használni a készüléket.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

A telefonon történő kommunikáció esetében számos dologra kell felhívni a gyakornok figyelmét. Egyrészt meg kell ismertetni a szabályos telefonálás fontosságát, milyen környezetet teremtsünk a beszélgetéshez, hogyan kell viselkedni hívó illetve hívott fél esetében és melyek azok a tényezők, amelyek nem kívánatosak az üzleti életben. Meg kell ismertetni a mobiltelefonálás speciális szabályait is.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Olvassa el figyelmesen a szakmai információtartalmat és húzza alá az Ön szerint kiemelendő részeket!

1. Gyakorlati helyén érdeklődjön munkatársaitól a telefonon történő bejelentkezés szövegéről! Írja le, mit mondanak az Önök szállodájában, amikor felveszik a telefont!

2. Tanulócsoportjában hasonlítsák össze a kutatási munka eredményét, értékeljék őket és válasszák ki azokat a bejelentkező szövegeket, amelyek a szabályoknak megfelelnek!

3. Alkossanak tanulópárokat és játsszák el az alábbi szituációkat!

- Egy ügyfél telefonál a szállodába és érdeklődik, hogy augusztus 20. és 24. között van-e szabad szobájuk 2 fő részére.
- A 323-as szoba vendége hívja a recepciót, hogy holnap reggel 06.05.-kor ébresztést kérjen.
- A 122-es szobában lakó Varga Tamás urat keresik telefonon, aki pillanatnyilag nem tartózkodik a szállodában. A hívó üzenetet kíván hagyni az úr részére.

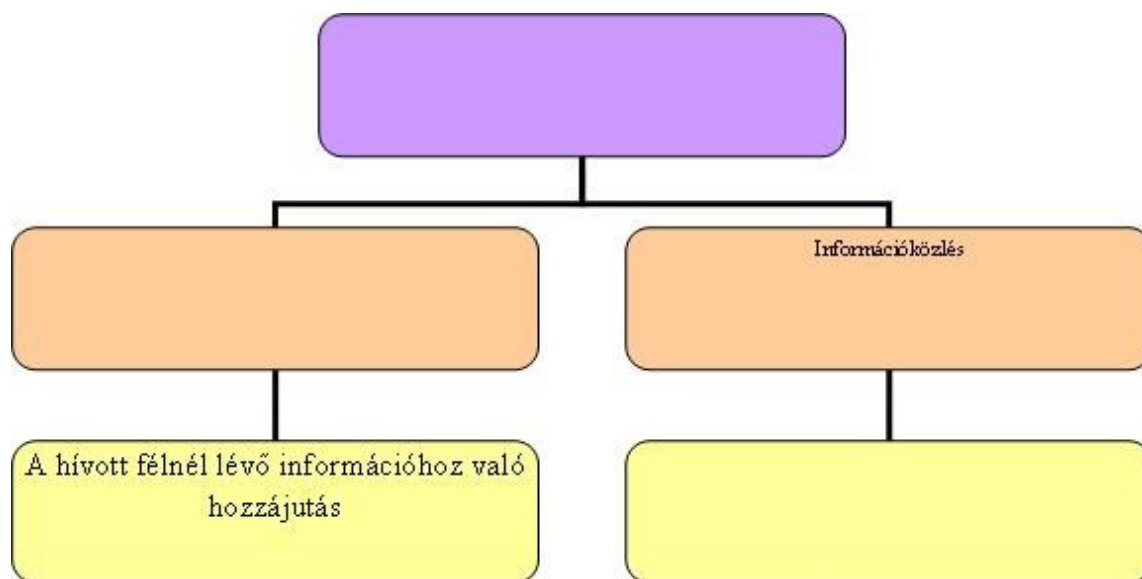
ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Csoportosítsa a telefonon történő kommunikációt a beszélgetőpartnerek közötti viszony szerint! Rajzoljon folyamatábrát! Írjon jellemzőket is a beszélgetés típusokhoz!

2. feladat

Egészítse ki a folyamatábrát!



33. ábra. Folyamatábra³³

3. feladat

Egészítse ki a hiányzó részeket! Nevezze meg, milyen folyamatnak a leírását olvassa!

-
- Rend legyen a környezetben
- Jegyzetelési lehetőség megteremtése (pl.:.....)
 - A szükséges információk odakészítése
-
-
-
-
 - Ha több mindenről kell beszélni, akkor célszerű....., nehogy valami kimaradjon, és újra telefonálni kelljen illetve a tömör és hatékony telefonálás érdekében

³³ A szerző saját készítésű ábrája

-
-

A folyamat megnevezése:.....

4. feladat

Írja le, hogyan történik egy telefonbeszélgetés!

Handwriting practice area with 10 horizontal lines. A large, light gray watermark reading 'MUNKANYAG' is diagonally across the page.

5. feladat

Húzza alá azokat a mondatokat, amelyek hamisak!

- Mindig érthetően, artikuláltan beszéljünk.
- Ne legyen telefonálás közben semmi a szánkban (rágó, étel, cigaretta, toll).
- A hangerőnk legyen erőteljes.
- Ha valami nem érthető ne kérdezzünk vissza, mert illetlenség.
- Ha valamit a másik fél nem ért, akkor kérdezzünk vissza hangosabban, mert biztos rossz a vonal.
- Ha megszakad a vonal a hívott félnek kötelessége az újrahívás
- Hivatalos ügyben csak munkaidőben telefonáljunk
- Nyitás után és zárás előtt egy órával ne telefonáljunk
- Az optimális hívóidő reggel 9 és este 8 között

6. feladat

Egészítse ki értelemszerűen az alábbi szöveget a mobiltelefonálás szabályairól!

Egyes helyeken, helyzetekben a mobiltelefonálás zavaró, tapintatlan lehet, így minden esetben

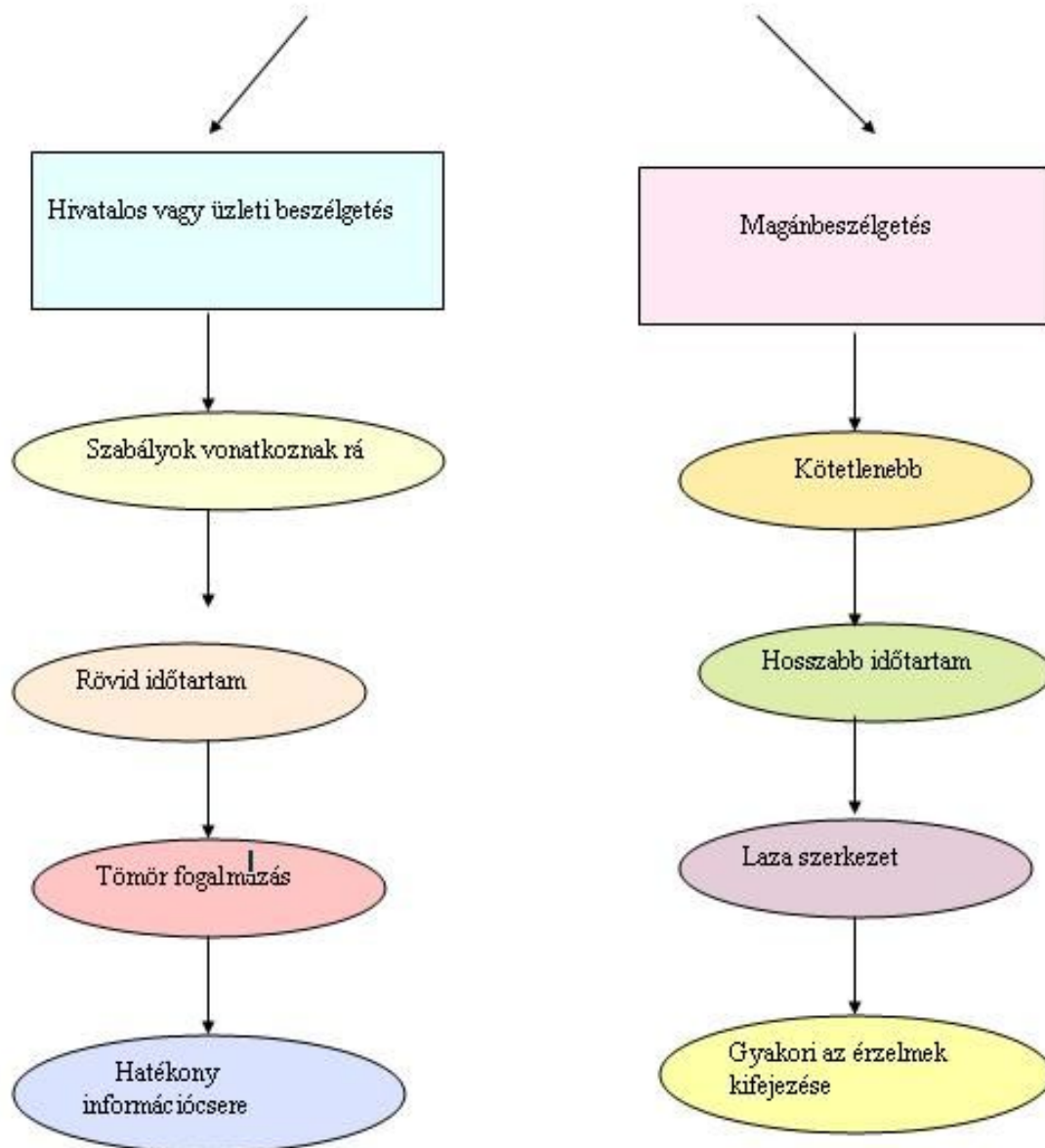
.....
Sok nyilvános helyen a mobiltelefonálás tilos, amelyrehívják fel a figyelmet, ezeket illikés a készülékünket..... Pl.: hivatalok, könyvtár

Ha valakit mobiltelefonon hívunk és a telefon ki van kapcsolva, akkor célszerű Ha viszont a telefon, híváskor kicsörög, és később foglaltat jelez a készülék, ez azt jelenti, hogy.....
Ilyenkor a hívó(ha van hívószám kijelzésünk) később várhatóan visszahív.

A mobilon történő telefonálás bárhol megeshet (közlekedési eszközön, stb.), ezért nem illik....., főleg nem kommentárt fűzni a beszélgetéshez.

MEGOLDÁSOK

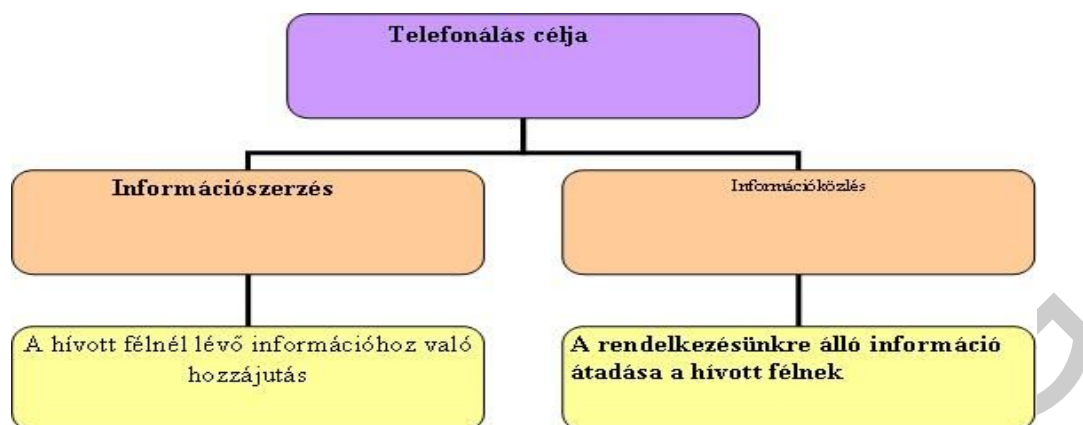
1. feladat



34. ábra. A telefonon történő kommunikáció a beszélgetőpartnerek közötti viszony szerint³⁴

³⁴ A szerző saját készítésű ábrája

2. feladat



35. ábra. Folyamatábra a telefonálás céljáról³⁵

3. feladat

- **A telefon környezetének áttekintése**
 - Rend legyen a környezetben
 - Jegyzetelési lehetőség megteremtése (pl.:üres lap, notesz, toll)
 - A szükséges információk odakészítése
- **Hívandó fél neve**
- **Beosztása**
- **Cég**
- **Telefonszáma (ha van több, akkor azokat is)**
 - Ha több mindenről kell beszélni, akkor célszerű **vázlatpontokban leírni**, nehogy valami kimaradjon, és újra telefonálni kelljen illetve a tömör és hatékony telefonálás érdekében
 - **Nyugodt körülmények biztosítása illetve kivárása**

A folyamat megnevezése: Telefonálás előtti előkészületek

³⁵ A szerző saját készítésű ábrája

4. feladat

A hívó fél felkészül a telefonálásra és beüti a telefonba a hívott fél számát pontosan.

A hívott fél 2–3 csengetést illetve 2–3 mp-et vár, majd felveszi a telefont (nem szabad rögtön felvenni a telefont, mert a hívót váratlanul éri) és köszön, majd bemutatkozik (név, cégnév, néhány helyen a cég szlogenje (A cég arculati kézikönyve kitér a bemutatkozó szövegre))

A hívó fél napszaknak megfelelően köszön és bemutatkozik (név, beosztás, cég) és

Ha a hívott veszi fel, megkérdezi, hogy alkalmas-e az időpont

Ha nem, akkor később visszahívja a hívott fél által megadott időben

Ha igen, akkor röviden elmondja, miért hívta fel (információt ad vagy kér)

Ha nem a hívni kívánt ember veszi fel, akkor őt kéri a telefonhoz

A hívott fél

információt ad vagy vesz át a hívótól

ha nem alkalmas az idő, akkor feljegyzí a hívó adatait és visszahívást ígér konkrét időpontban

A hívó kezdeményezi a beszélgetés befejezését, elbúcsúzik.

A hívott fél is elköszön.

5. feladat

- Mindig érthetően, artikuláltan beszéljünk.
- Ne legyen telefonálás közben semmi a szánkban (rágó, étel, cigaretta, toll).
- A hangerőnk legyen erőteljes.
- Ha valami nem érthető ne kérdezzünk vissza, mert illetlenség.
- Ha valamit a másik fél nem ért, akkor kérdezzünk vissza hangosabban, mert biztos rossz a vonal.
- Ha megszakad a vonal a hívott félnek kötelessége az újrarahívás
- Hivatalos ügyben csak munkaidőben telefonáljunk
- Nyitás után és zárás előtt egy órával ne telefonáljunk
- Az optimális hívóidő reggel 9 és este 8 között
-

6. feladat

Egyes helyeken, helyzetekben a mobiltelefonálás zavaró, tapintatlan lehet, így **minden esetben meg kell kérdezni, hogy alkalmas-e a beszélgetés a hívott fél számára.**

Sok nyilvános helyen a mobiltelefonálás tilos, amelyre **piktogramok** hívják fel a figyelmet, ezeket illik **betartani** és a készülékünket **kikapcsolni**. Pl.: hivatalok, könyvtár

Ha valakit mobiltelefonon hívunk és a telefon ki van kapcsolva, akkor célszerű **később újra próbálkozni**. Ha viszont a telefon, híváskor kicsörög, és később foglaltat jelez a készülék, ez azt jelenti, **hogy a hívott fél számára nem alkalmas a hívás**. Ilyenkor a hívó (ha van hívószám kijelzésünk) később várhatóan visszahív.

A mobilon történő telefonálás bárhol megeshet (közlekedési eszközön, stb.), ezért nem illik **más telefonálásába belehallgatni**, főleg nem kommentárt fűzni a beszélgetéshez.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Rudolfné dr. Katona Mária – Szabó Csaba: Kommunikáció – üzleti kommunikáció, KIT 2006.

Hajas Zsuzsa: Kommunikációs gyakorlatok középiskolásoknak, Pedellus Kiadói Kft., 1998.

Dr. Raáts Judit: Kommunikáció a vendéglátó- és az idegenforgalmi szakképzés számára, Nemzeti Tankönyvkiadó, 2002.

Kovácsné Sántav Ildikó – Vörös Dr. Keszler Erzsébet: A kommunikáció alapjai II. kötet, BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar, 2002.

Ottlik Károly: Protokoll viselkedéskultúra, Panoráma Kiadó, 2006.

A(z) 1448–06 modul 001–es szakmai tankönyvi tartalomeleme
felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
52 812 01 0000 00 00	Hostess
54 812 01 1000 00 00	Idegvezető
54 812 03 0000 00 00	Szállodai portás, recepció
54 812 02 0010 54 01	Protokollügyintéző
54 812 02 0010 54 02	Utazásügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
15 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató