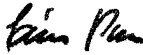


SZAKÉRTŐI VÉLEMÉNY

Képzés (képzési program) megnevezése	Hatékony kommunikáció
Felnőttképző megnevezése és engedélyszáma:	Euro Consult Kereskedelmi és Szolgáltató Betéti Társaság E/2020/000191
Szakértői megállapítások	
<p>1 A képzési program tartalma megfelel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvénynek és szakmai oktatás vagy szakmai képzés esetén a szakképzésről szóló törvénynek és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló kormányrendeletnek.</p> <p>2 A képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, valamint a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhető a képzési programban megjelölt kompetenciák.</p> <p>3 A képzési program minden oldala folyamatos oldalszámozással van ellátva.</p>	
Szakértői vélemény kelte	Budapest, 2022.06.15.
Felnőttképzési szakértő neve, nyilvántartási száma	Pádár Tivadar FSZ/2020/000057
Felnőttképzési szakértő aláírása/elektronikus aláírás	

KÉPZÉSI PROGRAM

HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ



KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program alapadatai

1.1.	Képzés megnevezése:	Hatékony kommunikáció
1.2.	A képzés célja:	A képzés célja, hogy a résztvevők kommunikációs készségeit fejlessze. A képzés során a résztvevők megismerik a mindennapi élet során használható konfliktuskezelési, tárgyalási stratégiákat, elsajátítják az online kommunikáció, a partnerorientált viselkedés és kommunikáció alapjait.
1.3.	A képzés célcsoportja:	A képzés célcsoportját jelenti minden olyan személy, aki a belépési feltételeknek megfelel és a képzési programmal elérhető ismeretek, készségek és kompetenciák megszerzését tűzte ki célként maga elé.
1.4.	A képzés során megszerezhető kompetenciák:	<p>A résztvevők képesek legyenek:</p> <ul style="list-style-type: none">• felismerni a konfliktus forrását és fajtáját,• felismerni és alkalmazni a helyzetnek megfelelő konfliktuskezelési stratégiát és technikát,• eredményesen kezdeményezni egy konfliktusos beszélgetést ügyfelekkel és kollégákkal,• a tárgyalás optimális lebonyolításához megfelelően felkészülni• tervezni a tárgyalásokat, tudatosan felkészülni a partner igényeire, várható reakcióira és a tárgyalás lehetséges kimeneteire,• tudatosan alkalmazni a tárgyalásvezetési technikákat,• saját érdekeik megfelelő képviselésére a partner érdekeinek maximális figyelembe vétele mellett• a személyiség típusok/ partnertípusok felismerésére, beazonosítására,• az egyes személyiségtípusnak megfelelő kommunikációs eszközök tudatos alkalmazására a kapcsolat során a helyzettől és az partner személyiségétől függően,• a feszült helyzetek, problémás ügyek kezelésére és feloldására, a problémák kezelésére <p>Személyes kompetenciák:</p> <ul style="list-style-type: none">• felelősségtudat• megbízhatóság• önállóság• tájékozottság• ismeretek helyén való alkalmazása <p>Módszerkompetenciák:</p> <ul style="list-style-type: none">• áttekinthető képesség• helyzet felismerő képesség• felfogó képesség• következtetési képesség• lényegfelismerés• logikus gondolkodás <p>Társas kompetenciák:</p> <ul style="list-style-type: none">• kapcsolatteremtés• fogalmazás készség• meggyőzőkészség• érvelési készség• határozottság



		• kifogáskezelés
--	--	------------------

2. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei

2.1.	Iskolai végzettség:	nem szükséges
2.2.	Szakmai végzettség:	nem szükséges
2.3.	Szakmai gyakorlat:	nem szükséges
2.4.	Egészségügyi alkalmasság:	nem szükséges
2.5.	Előzetesen elvárt ismeretek:	nem szükséges
2.6.	Egyéb feltételek:	-

3. Tervezett képzési idő

3.1.	A képzés óraszám:	70
3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	20%

4. A képzés tananyagegységei

	A képzés tananyagegységeinek megnevezése: ¹	Óraszám:
4.1.	Hatékony kommunikáció	70

4.1. Tananyagegység²

4.1.1.	Megnevezése: ³	Hatékony kommunikáció
4.1.2.	Célja:	A tananyagegység célja, hogy a résztvevők kommunikációs készségeit fejlessze. A képzés során a résztvevők megismerik a mindennapi élet során használható konfliktuskezelési, tárgyalási stratégiákat, elsajátítják az online kommunikáció, a partnerorientált viselkedés és kommunikáció alapjait.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	A képzésben részt vevő személyes jelenlétét vagy interaktív és távolléti kapcsolattal megvalósuló jelenlétét igénylő csoportos képzés: frontális oktatás, egyéni feladatmegoldás, csoportos munka, kooperatív csoportmunka.
4.1.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	A tananyagegység/modul/témakör tartalmának, jellegének, a megvalósítás során alkalmazott munkaformának, valamint a csoport összetételének és igényeinek megfelelően a módszerek a következők lehetnek: előadás, magyarázat, szemléltetés, megbeszélés, rendszerezés, megfigyelés, együttes és önálló tananyag feldolgozás, csoportos feladatmegoldás, gyakorlati feladatok megoldása, projektmódszer, feladatlap kitöltése, írásbeli felelet, házi feladat.
4.1.5.	Óraszám:	70

¹ A sorok száma bővíthető.

² A Tananyagegységeket bemutató alfejezetek száma a 4. pontban szereplő sorok számának megfelelően bővíthető.

³ Megegyezik az 4. pontban feltüntetett megnevezéssel.

4.1.6.	Beszámítható óraszám: ⁴	0
4.1.7.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • Az asszertív kommunikáció fogalma • A konfliktusok kiváltó okai: Tényszerűség hiánya, előítéletek és feltételezések buktatói, a kommunikációs hibák, eltérő látásmód, eltérő igények és szándékok, különböző értékrend • Konfliktusok fajtái és megelőzésének vagy kezelésének lehetőségei • Konfliktuskezelési stratégiák és az azokhoz kapcsolódó kommunikációs eszközök, a Thomas –Killman modell megismerése; Versengő / Kompromisszum kereső / Problémamegoldó / Alkalmazkodó / Elkerülő • Saját konfliktuskezelési stílusunk beazonosítása • Konfliktusos beszélgetés eredményes kezdeményezésének technikái: A Mondd és 3 M technika. • A konfliktuskezelési technikák és stratégiák hatékony alkalmazása. • A kommunikáció nehézségei, kommunikációs sorompók. • Kommunikáció a kollégákkal és az ügyfelekkel, hatékony információcsere a munkahelyen • Személyiségtipológia alapjai: személyiség típusok és jellemzőik • Személyiség típusok/partnertípusok felismerése, beazonosítása • Személyiség típusnak/partnertípusnak megfelelő kommunikáció követelményei: non-verbális és verbális kommunikációs eszközök • A differenciált ügyfél/kollégakezelés: partnertípusok és a velük való kapcsolatteremtés, együttműködés, kommunikáció • Udvariassági irányelvek, etikett és protokoll szabályok • Problémás ügyek, feszült helyzetek, nehéz esetek kezelésének technikái • Online kommunikáció fontossága és sajátosságai
4.1.8.	A tananyag egység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyag egység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás. A 7.2. pontban meghatározott feltételek teljesítése esetén a képzés végén kerül kiadásra a tanúsítvány.

5. Csoportlétszám

5.1	Maximális csoportlétszám: ⁵ (fő)	40 fő
-----	---	-------

6. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

6.1.	<p>A képzésben résztvevő teljesítményét képzés közben fejlesztő értékelés keretében értékeljük. A fejlesztő értékelés szerepe, hogy a képzésben résztvevők fejlődését támogassa, a tanulási igényeket pontosítsa, az oktatók tanulásszervezési feladatait segítse.</p> <p>A képzés közbeni fejlesztő értékelés módjai lehetnek: Visszakérdezés, Gyakorlati feladatmegoldás, Képzésben résztvevő visszajelzései, Beszélgetés, Feladatlap kitöltése.</p> <p>A fejlesztő értékeléshez nem tartozik minősítés, a tanulási és tanítási folyamatokat szolgálja.</p> <p>A képzéshez záró (szummatív) értékelés kapcsolódik: a képzés záróvizsgával zárul, mely a képzés végén kerül megtartásra.</p> <p>A záró feladaton megszerezhető minősítések:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Megfelelt
------	--

⁴ Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható, egyéb esetben nem releváns.

⁵ Zárt rendszerű elektronikus távoktatás esetén nem releváns.



<ul style="list-style-type: none"> • Nem felelt meg <p>A megszerzhető minősítésekhez tartozó követelményszintek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Megfelelt: a záró feladaton elért legalább 51%-os teljesítmény • Nem felelt meg: a záró feladaton elért 50% vagy az alatti teljesítmény.

7. A képzés zárása


7.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése:	TANÚSÍTVÁNY 2013. évi LXXVII. törvény 13/B. § 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 22. § (1)
7.2.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei:	A képzés elvégzéséről szóló tanúsítvány kiadásának feltétele a záróvizgán „Megfelelt” minősítés megszerzése.

8. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

8.1.	Személyi feltételek:	A képzési program tartalmához illeszkedő felsőfokú végzettségű tréner/oktató, vagy legalább középfokú végzettséggel és a képzési program tartalmához illeszkedő legalább 3 éves szakmai tapasztalattal rendelkező tréner/oktató.
8.2.	Személyi feltételek biztosításának módja:	Az oktatót a képző intézmény foglalkoztatja munkaszerződéssel, megbízási szerződéssel vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel.
8.3.	Tárgyi feltételek:	<p>A képzésben részt vevő személyes jelenlétét igénylő képzési rész esetén:</p> <p>A résztvevők létszámának megfelelő oktatóterem a hozzá kapcsolódó berendezési tárgyak: flipchart tábla vagy kivetítő, tanuló és tanári létszámnak megfelelő asztal és székek, laptop/személyi számítógép, szoftverek, internetelés.</p> <p>A képzésben részt vevő interaktív és távolléti kapcsolattal megvalósuló jelenlétét igénylő, képzési rész esetén:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intézmény részéről: a képzési program megvalósításához szükséges számítástechnikai eszközök, internetelés, a képzési programban alkalmazott szoftverek; • képzésben résztvevő részéről: a képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközök (például laptop/személyi számítógép/tablet/okostelefon, mikrofon, webkamera) és internetelés.
8.4.	Tárgyi feltételek biztosításának módja:	A képzéshez szükséges tárgyi feltételek, eszközök meglétét a felnőttképző tulajdonjog, használati jog, bérleti jogviszony vagy egyéb használatra irányuló jogviszony alapján biztosítja. A képzésben részt vevő interaktív és távolléti kapcsolattal megvalósuló jelenlétét igénylő képzési rész esetén a képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközöket és internetelést a képzésben résztvevő saját eszközeként biztosítja.
8.5.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek:	-
8.6.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja:	-



9. Az előzetes minősítés ténye

Szakértő nyilatkozata:	A képzési program előzetes minősítése megtörtént.
Az előzetes minősítés helye:	Budapest
Az előzetes minősítés időpontja:	2022.06.15.
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő neve:	Pádár Tivadar
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő nyilvántartási száma:	FSZ/2020/000057
Felnőttképzési szakértő aláírása:	
Felnőttképző intézmény képviselőjének aláírása:	