


SZAKÉRTŐI VÉLEMÉNY

Képzés (képzési program) megnevezése:	Munkavállalói kompetenciafejlesztés a kereskedelemben
Felnőttképző megnevezése és engedélyszáma:	KONTAKTUS Egyesület E/2020/000275
Szakértői megállapítások:	
<ol style="list-style-type: none">1. A képzési program tartalma megfelel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvénynek és szakmai oktatás vagy szakmai képzés esetén a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvénynek és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) kormányrendeletnek.2. A képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, valamint a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhető a képzési programban megjelölt kompetenciák.3. A képzési program minden oldala folyamatos oldalszámozással van ellátva.	
Szakértői vélemény kelte:	Nyíregyháza, 2025. január 10.
Felnőttképzési szakértő neve, nyilvántartási száma:	Szemcsák Imre Miklós FSZ/2020/000194
Felnőttképzési szakértő aláírása:	

KÉPZÉSI PROGRAM

MUNKAVÁLLALÓI KOMPETENCIAFEJLESZTÉS A KERESKEDELEMBEN

(350 ÓRA)

VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK:

- a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény
- 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény
- 11/2020. (II.7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról

1. A képzési program alapadatai

1.1.	A képzés megnevezése:	Munkavállalói kompetenciafejlesztés a kereskedelemben
1.2.	A képzés célja:	A képzés célja, hogy a képzésben résztvevők oktatói irányítással megismerjék és a gyakorlatban alkalmazzák a különféle kereskedelmi munkavállalói tevékenységhez kapcsolódó soft skill kompetenciák formálási, fejlesztési lehetőségeit, különös tekintettel a kommunikációs készségre.
1.3.	A képzés célcsoportja:	„A munkavállalók és vállalatok alkalmazkodóképességének és termelékenységének javítása a munkaerő fejlesztésén keresztül” (GINOP Plusz-3.2.1-21) megnevezésű kiemelt projektben résztvevő felnőttek.
1.4.	A képzés során megszerezhető kompetenciák:	<p>A képzésben résztvevő a képzés elvégzésével</p> <ul style="list-style-type: none"> • megérti a kereskedelmi szervezeti működések sajátosságait; • megismeri a különböző kereskedelmi szervezeti kultúrák működési elveit; • elsajátítja önismereti technikákat; • képes alkalmazni a stresszmenedzsment alapelveit; • képes konfliktus-kezelési technikákat alkalmazni; • megismeri az időmenedzsment elveit; • képes lesz tudatosan bánni a pénzzel; • fejlődik a problémamegoldási képessége; • javul a kritikai megfigyelőkészsége, kritikus gondolkodása; • fejlődik az alkalmazkodókészsége; • kialakul a szervezőkészsége; • megismeri a különféle motivációs technikákat; • képes hatékony megoldásokat adni a konkrét munkahelyi problémákra; • megismeri a kommunikáció szintjeit; • megkülönbözteti a kommunikáció csatornáit; • képes lesz a konstruktív kommunikációra; • alkalmazza a kommunikáció nonverbális eszköztára elemeit; • képes lesz interkulturális és interperszonális kommunikációra; • képes lesz asszertív kommunikációra; • tudatosan fejleszti az együttműködési képességét a helyes kommunikáció alkalmazásával; • pozitívan változik a szemlélete a kirekesztő attitűd csökkenésével és a befogadó attitűd erősödésével; • képes lesz az E-közigazgatás lehetőségeinek használatára;

	<ul style="list-style-type: none"> • megismeri és alkalmazza a munkavállalás elősegítésére, a munkahelyek megtartására kialakított lehetőségeket.
--	--

2. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei

2.1.	Iskolai előképzettség:	nem szükséges
2.2.	Szakmai végzettség:	nem szükséges
2.3.	Szakmai gyakorlat:	nem szükséges
2.4.	Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat:	nem szükséges
2.5.	Pályaalkalmassági vizsgálat:	nem szükséges
2.6.	Előzetesen elvárt ismeretek:	nem szükséges
2.7.	Egyéb feltételek:	Minden résztvevővel a felnőttképzési törvényben és a törvény végrehajtásáról szóló kormányrendeletben meghatározott tartalmú felnőttképzési szerződést kell kötni!

3. Tervezett képzési idő

3.1.	A képzés óraszám:	350
3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	10% (35 óra)

4. A képzés tananyagegységei

A képzés tananyagegységeinek megnevezése:		Óraszám (óra):
4.1.	A kereskedelmi munkavállalói attitűd formálása a kapcsolódó soft skill kompetenciák fejlesztésével.	40
4.2.	Hatékony és eredményes kommunikációs technikák.	40
4.3.	Asszertivitás és stresszmenedzsment tréning.	40
4.4.	Konfliktuskezelés tréning.	40
4.5.	Munkaszocializációs tréning.	30
4.6.	Együttműködés és motiváció tréning.	40
4.7.	Szociális érzékenyítés tréning.	40
4.8.	Gazdálkodás az idővel és a pénzzel.	40
4.9.	Az E-közigazgatás lehetőségeinek használata.	40

4.1. Tananyagegység

4.1.1.	Megnevezése:	A kereskedelmi munkavállalói attitűd formálása a kapcsolódó soft skill kompetenciák fejlesztésével.
--------	--------------	---

4.1.2.	Célja:	Olyan önismereten alapuló interperszonális képességek fejlesztése, amelyek különösen lényegesek azokon a területeken, ahol ügyfelekkel vásárlókkal kell kapcsolatban lenni, kereskedelmi tevékenységeket kell folytatni, illetve másokkal kell folyamatosan együttműködni.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló rendszerezése. Oktatói elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.1.4.	Óraszám:	40 óra
4.1.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.1.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • Kereskedelmi szervezetmenedzsment alapok. • Önismeret. • Problémamegoldási technikák. • Kritikus élet- és munkaszemlélet. • Alkalmazkodóképesség fejlesztése. • Kereskedelmi szervezési alapismeretek. • Hatékony megoldások a kereskedelemben előforduló konkrét munkahelyi problémákra. • Soft skill kompetenciafejlesztő gyakorlatok.
4.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.

4.2. Tananyagegység

4.2.1.	Megnevezése:	Hatékony és eredményes kommunikációs technikák.
4.2.2.	Célja:	Olyan gyakorlati kommunikációs technikák megismerése és alkalmazása, amelyek aktívan hozzájárulnak az eredményes kereskedelmi tevékenység ellátásához.
4.2.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló rendszerezése. Oktatói elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.2.4.	Óraszám:	40 óra
4.2.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.2.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • A kommunikáció szintjei és csatornái. • A kommunikáció nonverbális eszköztára. • A kereskedelmi szervezeti kommunikáció elemei. • Az interkulturális és interperszonális kommunikáció. • Az együttműködés fejlesztése a megismert kommunikációs eszközök tudatos alkalmazásával. • Kommunikációs gyakorlatok.

4.2.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.
--------	---	---

4.3. Tananyagegység

4.3.1.	Megnevezése:	Asszertivitás és stresszmenedzsment tréning.
4.3.2.	Célja:	A képzésben résztvevők megismertetése az alapvető stresszmenedzselési technikákkal annak érdekében, hogy azokat a mindennapok során képesek legyenek alkalmazni.
4.3.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló rendszerezése. Oktatói elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.3.4.	Óraszám:	40 óra
4.3.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.3.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • Az együttműködés és az érzelmi intelligencia fejlesztése. • Stresszmenedzsment technikák az elméletben és a gyakorlatban. • Asszertivitás. Az asszertív kommunikáció. • Önismeret. Ismerd meg önmagad! Milyen is vagyok én? • Jó és rossz gyakorlatok a kereskedelemben és a mindennapokban. • Stresszmenedzsment gyakorlatok.
4.3.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.

4.4. Tananyagegység

4.4.1.	Megnevezése:	Konfliktuskezelés tréning.
4.4.2.	Célja:	A képzésben résztvevők megismertetése az alapvető konfliktuskezelési technikákkal annak érdekében, hogy azokat a mindennapok során képesek legyenek alkalmazni.
4.4.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló rendszerezése. Oktatói elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.4.4.	Óraszám:	40 óra
4.4.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.

4.4.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> Konfliktushelyzetek felismerése, azonosítása. Családi krízisek. Munkahelyi és egyéb krízisek a kereskedelemben. Hiteles kommunikációs és kreatív konfliktuskezelés a gyakorlatban. Jó és rossz gyakorlatok a kereskedelemben és a mindennapokban. Konfliktuskezelési gyakorlatok.
4.4.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.

4.5. Tananyagegység

4.5.1.	Megnevezése:	Munkaszocializációs tréning.
4.5.2.	Célja:	A képzésben résztvevők megismertetése az alapvető szocializációs formákkal és technikákkal annak érdekében, hogy azokat a mindennapok során képesek legyenek alkalmazni.
4.5.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló rendszerezése. Oktatói elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.5.4.	Óraszám:	30 óra
4.5.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.5.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> Előzetes szocializáció (szocializáció a munkához). Foglalkozási szocializáció (szocializáció a munkavégzés során). Szervezeti és munkacsoport szintű szocializáció (a szervezethez történő szocializáció). Jó és rossz gyakorlatok a kereskedelemben és a mindennapokban. Munkaszocializációs tréning gyakorlatok.
4.5.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.

4.6. Tananyagegység

4.6.1.	Megnevezése:	Együttműködés és motiváció tréning.
4.6.2.	Célja:	A képzésben résztvevők megismertetése az alapvető együttműködési és motivációs formákkal és technikákkal annak érdekében, hogy azokat a mindennapok során képesek legyenek alkalmazni.
4.6.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló rendszerezése. Oktatói elméleti magyarázat.

		Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.6.4.	Óraszám:	40 óra
4.6.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.6.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • A motiváció tartalma. • A tanulási motiváció eszközei. • Vezetői motiváció. • A kereskedelmi munkahelyi motiváció fenntartása. • Motivációs nehézségek. • Sikeres együttműködés. • Együttműködés és csapatépítés. • Az együttműködés és motiváció kapcsolata. • Jó gyakorlatok a motiváció és az együttműködés során a kereskedelemben. • Együttműködési és motivációs gyakorlatok.
4.6.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.

4.7. Tananyagegység

4.7.1.	Megnevezése:	Szociális érzékenyítés tréning.
4.7.2.	Célja:	A képzésben résztvevők megismertetése az alapvető szociális érzékenyítési formákkal és technikákkal annak érdekében, hogy a megszerzett ismereteiket a mindennapok során képesek legyenek alkalmazni.
4.7.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló rendszerezése. Oktatói elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.7.4.	Óraszám:	40 óra
4.7.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.7.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • A szociális érzékenyítés fogalomrendszere. • Az Egységes Fogatékosságügyi Információs Portál (efiportal.hu). • Szociális érzékenyítés a gyermekkorban. • Kereskedelmi munkavállalói érzékenyítés. • Kérdések tabuk nélkül. • Jó és rossz tapasztalatok, gyakorlatok a kereskedelemben. • Praktikus ismeretek megszerzése az érzékenyítés során. • Elfogadás, integráció, együttműködés. • Esélyegyenlőség. • Akadálymentesítés. • Szociális érzékenyítő gyakorlatok.

4.7.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.
--------	---	---

4.8. Tananyagegység

4.8.1.	Megnevezése:	Gazdálkodás az idővel és a pénzzel.
4.8.2.	Célja:	A képzésben résztvevők megismertetése az alapvető időgazdálkodási technikákkal, valamint a pénzügyek szakszerű, gazdaságos intézésével.
4.8.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló rendszerezése. Oktatói elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.8.4.	Óraszám:	40 óra
4.8.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.8.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • Pénzügyi alapismeretek. • Banki ügyintézés. • Adósságkezelés. • Adósságrendezés. • Időgazdálkodás. • Jó gyakorlatok a kereskedelemben és a mindennapokban. • Időgazdálkodási és pénzkezelési gyakorlatok.
4.8.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.

4.9. Tananyagegység

4.9.1.	Megnevezése:	Az E-közigazgatás lehetőségeinek használata.
4.9.2.	Célja:	A képzésben résztvevők megismertetése az E-közigazgatás lehetőségeivel, a mindennapos gyakorlatban előforduló tevékenységek bemutatása.
4.9.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló rendszerezése. Oktatói elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.9.4.	Óraszám:	40 óra
4.9.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.9.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • A szükséges informatikai infrastruktúra. • Az E-közigazgatás lehetőségei.

		<ul style="list-style-type: none"> • Az Ügyfélkapu használata. • Jó gyakorlatok a mindennapokban. • Az egyéni vállalkozással kapcsolatos információ és ügyintézés. • Az adózással kapcsolatos ügyintézés. • Kérelmek előterjesztése, elektronikus űrlapok kitöltése, beküldése. • Az e-papír lehetőség. • A www.magyarorszag.hu portálon található lehetőségek. • Az Egységes Egészségügyi Szolgáltató Tér lehetőségei (eeszt.gov.hu). • A biztosítási jogviszonnyal kapcsolatos adatok (https://ugyfelkapu.neak.gov.hu) • Információ cégekről (e-cegjegyzek.hu)
4.9.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.

5. Csoportlétszám

5.1.	Maximális csoportlétszám:	20 fő
------	---------------------------	-------

6. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

6.1.	Előzetes tudásmérés (diagnosztikus) értékelés:	Nem releváns.
6.2.	Képzés közbeni (fejlesztő) értékelés:	<p>A fejlesztő értékelés szerepe, hogy a képzésben résztvevők fejlődését támogassa, a tanulási igényeket pontosítsa, az oktatók tanulásszervezési feladatait segítse.</p> <p>A tananyagegységek teljesítése közben szóbeli számonkérés történik az oktató által, az adott témakörhöz kapcsolódó kérdésekre adott válaszok értékelésével. A tapasztalatok alapján kerülhet sor javításra, ismétlésre, további gyakorlásra. A fejlesztő értékeléshez nem tartozik minősítés, az a tanulás és tanítási folyamatokat szolgálja.</p>
6.3.	Résztvevő záró (szummatív) értékelése:	Az értékelés a foglalkozásokon sorra kerülő helyzetek, esetek, játékok feldolgozása során tanúsított aktivitás, valamint az egyén és a csoport fejlődése alapján történik különféle oktatói módszerek alkalmazásával és dokumentálásával.

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 feltétele(i):	<p>A felnőttképzési szerződésben foglaltak maradéktalan betartása.</p> <p>A hiányzás mértéke nem haladja meg a 3.2. pontban meghatározott mértéket.</p>

	A 6.3. pontban ismertetett záró értékelésen „megfelelt” minősítés elérése.
--	--

8. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

8.1.	Személyi feltételek:	Oktatóként olyan személy alkalmazható, aki rendelkezik: felsőfokú iskolai végzettséggel. Jellemzően: pedagógus, tanár, tréner, (business) coach, szervezeti tanácsadó, szervezetfejlesztő, interkulturális humán fejlesztő, kommunikációs tanácsadó, mobilitási mentor.
8.2.	Személyi feltételek biztosításának módja:	Az oktatót a felnőttképző foglalkoztatja munkaviszonyban, megbízási jogviszonyban vagy vállalkozói szerződéssel.
8.3.	Tárgyi feltételek:	A képzésben egyidejűleg résztvevő csoportonként legalább 1 db a csoportlétszámnak megfelelő általános rendeltetésű szabadon átrendezhető helyiség, amely megfelelő bútorzattal, táblával és egyéb oktatástechnikai eszközökkel, berendezésekkel van felszerelve.
8.4.	Tárgyi feltételek biztosításának módja:	A felnőttképző biztosítja tulajdonjog és/vagy használati jog és/vagy bérleti jogviszony alapján.
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:	Nyíregyháza
Az előzetes minősítés időpontja:	2025. január 10.
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő neve:	Szemcsák Imre Miklós
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő nyilvántartási száma:	FSZ/2020/000194
A felnőttképzési szakértő aláírása:	
A felnőttképző képviselőjének neve, beosztása:	Büdszentiné Szép Enikő elnök
A felnőttképző képviselőjének aláírása:	