

KÉPZÉSI PROGRAM

ÜZLETI KOMMUNIKÁCIÓ ÉS MUNKAHELYI MOTIVÁCIÓ FEJLESZTÉSE TRÉNING

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:	Üzleti kommunikáció és munkahelyi motiváció fejlesztése tréning
1.2.	A képzés célja:	A képzés célja, hogy a képzésben résztvevők tréneri irányítással megismerjék és a gyakorlatban alkalmazzák az eladási, értékesítési tevékenységhez kapcsolódó soft skill kompetenciák formálási, fejlesztési lehetőségeit, különös tekintettel az üzleti kommunikációs készségre.
1.3.	A képzés célcsoportja:	„A munkavállalók és vállalatok alkalmazkodóképességének és termelékenységének javítása a munkakerő fejlesztésén keresztül” (GINOP Plusz-3.2.1-21) megnevezésű kiemelt projektben résztvevő felnőttek.
1.4.	A képzés során megszerezhető kompetenciák:	<ul style="list-style-type: none"> • a kapcsolattartás kulturált szabályai; • a munkahelyi kapcsolatokat meghatározó szabályok; • az írásbeli és szóbeli kommunikáció legelterjedtebb formái; • a kommunikációs probléma okának feltárása, javaslat a megoldásra; • egyetértés – egyet nem értés kifejezése, érvelés, indoklás, elmagyarázás, tanácsadás; • viselkedési és magatartási szabályok; • kérdezőtechnika a vásárlás során; • a vásárlói döntést befolyásoló tényezők; • a digitális kommunikáció szabályai és eszközei; • a marketing kommunikáció elemei; • a személyes eladás folyamata; • konfliktuskezelési technikák; • a motivációs fejlesztés technikái.

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:	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:	40
3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	10% (4 óra)

4. A képzés tananyagegységei

A képzés tananyagegységeinek megnevezése:		Óraszám (óra):
4.1.	Kommunikációs technikák a kereskedelmi tevékenység során.	16
4.2.	Üzleti kommunikáció.	12
4.3.	Munkahelyi motiváció fejlesztése.	12

4.1. Tananyagegység

4.1.1.	Megnevezése:	Kommunikációs technikák a kereskedelmi tevékenység során.
4.1.2.	Célja:	Olyan kommunikációs technikák megismerése és gyakorlása, melyek következetes alkalmazása hozzájárul az eredményes kereskedelmi tevékenység végzéséhez.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák és képzési módszerek:	Kiscsoportos képzés. Tapasztalat útján történő tanulás. Szerepjátékok, szituációk feldolgozása. Tapasztalatok közös megbeszélése. Információk önálló megszerezése. Tréneri elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.1.4.	Óraszám:	16 óra
4.1.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.1.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none">• a vásárlás során alkalmazott hatékony kérdezőtechnika;• Mi befolyásolja a vásárló döntését?• digitális kommunikáció a kereskedelemben;• a marketing kommunikáció elemei, eszközei;• az eredményes személyes eladás;• a konfliktuskezelés a kereskedelmi tevékenység során.
4.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A képzésben résztvevő hiányzása nem haladja meg a tananyagegység óraszámát 10%-át. A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.

4.2. Tananyagegység

4.2.1.	Megnevezése:	Üzleti kommunikáció.
--------	--------------	----------------------

4.2.2.	Célja:	Kifejezetten az üzleti kommunikáció optimális gyakorlatában előforduló technikák megismerése és tudatos alkalmazásának elsajátítása.
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. Tréneri elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.2.4.	Óraszám:	12 óra
4.2.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.2.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • az emberi kapcsolatokról; • kapcsolatok rendszere a munkahelyeken; • az írásbeli és szóbeli kommunikáció formái, tudatos és következetes alkalmazási területei; • a kommunikációs zavarok felismerése, megoldási módok; • speciális viselkedés és magatartás az üzleti kommunikáció során.
4.2.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	<p>A képzésben résztvevő hiányzása nem haladja meg a tananyagegység óraszámát 10%-át.</p> <p>A tananyagegység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.</p>

4.3. Tananyagegység

4.3.1.	Megnevezése:	Munkahelyi motiváció fejlesztése.
4.3.2.	Célja:	Olyan eszközök megismerése, melyek tudatos alkalmazásával egy tevékenység végzése során a munkatársak motivációja kialakítható, fejleszhető és fenntartható, ezzel is hozzájárulva a kitűzött célok maradéktalan eléréséhez.
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. Tréneri elméleti magyarázat. Szemléltetés. Partnerorientált kommunikációs helyzetgyakorlatok. Helyzetelemzés.
4.3.4.	Óraszám:	12 óra
4.3.5.	Beszámítható óraszám:	Nem releváns.
4.3.6.	Tartalma:	<ul style="list-style-type: none"> • a munkatársak motiválása, csapatmotiváció; • a motiváció eszközei; • motivációs elakadások; • a motiváció fenntartása; • a motiváció csapdái; • az életre kelt motiváció.
4.3.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A képzésben résztvevő hiányzása nem haladja meg a tananyagegység óraszámát 10%-át.

		A tananyag egység tanulási eredményeinek mérésére szolgáló tevékenységeken való aktív részvétel.
--	--	--

5. Csoportlétszám

5.1.	Maximális csoportlétszám:	12 fő
------	---------------------------	-------

6. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

6.1.	Előzetes tudásmérés (diagnosztikus) értékelés: Nem releváns.
6.2.	Képzés közbeni (fejlesztő) értékelés: A fejlesztő értékelés szerepe, hogy a képzésben résztvevők fejlődését támogassa, a tanulási igényeket pontosítsa, az oktatók tanulásszervezési feladatait segítse. A tananyag egységek 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.
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 tréneri 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):	A felnőttképzési szerződésben foglaltak maradéktalan betartása. A hiányzás mértéke nem haladja meg a 3.2. pontban meghatározott mértéket. 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: <ul style="list-style-type: none">a képzési tartalomnak megfelelő tréneri képzettséggel és gyakorlattal. Jellemzően: tanár, tréner, (business) coach, szervezeti tanácsadó, szervezetfejlesztő, interkulturális humán fejlesztő, kommunikációs tanácsadó.
8.2.	Személyi feltételek biztosításának módja:	Az oktatót a képző intézmény 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 terem, mely kellő számú székekkel, asztallal, táblával és egyéb oktatástechnikai eszközökkel, berendezésekkel van felszerelve.
8.4.	Tárgyi feltételek biztosításának módja:	A felnőttképző intézmény 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:	2021. december 19.
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő neve:	Szemcsák Imre Miklós
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő nyilvántartási száma:	FSZ/2020/000194
Felnőttképzési szakértő aláírása:	
Felnőttképző intézmény képviselőjének neve, beosztása:	Büdszentiné Szép Enikő elnök
Felnőttképző intézmény képviselőjének aláírása:	