

I. ADATLAP - A program általános tartalma

1. A program megnevezése

1.1.	Üzleti hatékonyság fejlesztése a gyakorlatban
------	---

OKJ-s program esetén

1.2.	OKJ száma is	---
------	--------------	-----

2. A program besorolása

Csak egy terület jelölhető meg!

2.1	Általános képzés	
2.2	Nyelvi képzés	
2.3	Szakmai képzés	X

3. A program célja

A képzés célja az üzleti életben való működés hatékonyabbá tétele, azaz hogy a képzésben részt vevő aktív dolgozók hozzájussanak olyan ismeretekhez, amelyek az üzleti életben való hatékony eligazodáshoz és sikeres működéshez nyújtanak megfelelő szintű segítséget. Fejleszteni kívánjuk az ehhez szükséges készségeket és képességeket. Emellett a program célja a vezetői utánpótlás, azaz a vezetőjelölt vagy a már vezető munkatársak ismereteinek, képességeinek és készségeinek vezetői szintre történő emelése, a kulcsképességek fejlesztése, menedzsment ismeretek elsajátítása és azok gyakorlatba való átültetése.

Az üzleti életben dolgozó szakemberek egyre nagyobb tempóban igyekeznek megbirkózni azokkal a kihívásokkal, melyeket a versenykörnyezet szereplői támasztanak a cégekkel szemben.

Az üzleti hatékonyság kulcsa elsősorban az irányítás, a motiváció, a döntéshozatal, a stratégiai tervezés, az időgazdálkodás és a szükséges kompetenciák (pl. kommunikációs készség, tárgyalási készség, konfliktuskezelési készség) szinergiájából ered. A vezetők, kulcspozícióban dolgozók tevékenységének integrált, egymásba kapcsolódó és gyakorta szétválaszthatatlan elemei ezek. E programunkban mégis szétválasztjuk ezeket, hogy megfelelő analízis és begyakorlás után magasabb szinten ismét dinamikus egységbe kerüljenek ezen alappillérek.

Képzési programunk a leendő vezető és már vezető munkatársak, illetve a kulcspozíciót betöltő szakemberek számára olyan tudást illetve ismeretet biztosít, emel készség szintre, amelyekkel nő üzleti hatékonyságuk, vezetési kvalitásaik kiteljesednek, és ezáltal célirányosabban járulhatnak hozzá cégük hatékonyabb működéséhez. Képesek lesznek szervezeti feladataik hatékony és sikeres elvégzésére az üzleti szférában.

4. A program célcsoportja

A program fő célcsoportját elsősorban a leendő, ill. már vezetőként dolgozó, illetve a kulcspozíciót betöltő szakemberek, mint például projektmenedzserek, humánpolitikai és gazdasági szakemberek képezik. Emellett a program célcsoportját alkotják a cégek esetében a kulcsembereként kezelt egyéb munkatársak, illetve akik számára hasznos ismereteket nyújtanak az egyes témakörök.

5. A program során megszerezhető kompetenciák

5.1.	1. modul: Vezetési ismeretek A modul sikeresen elvégző résztvevő: • Megismeri a korszerű vezetői szerepvállalásokat és szemléletmódot. • Áttekintést kap a vezetői szerep betöltését segítő módszerekről és eljárásokról, fejlődnek ezirányú készségei. • Elmélyíti vezetői, moderációs, kapcsolatépítési, kommunikációs és konfliktuskezelési technikáit. • Céltudatosabbá válik.
5.2.	2. modul: Operatív vezetési hatékonyság A modul sikeresen elvégző résztvevő: • Áttekintést kap a döntéshoztali folyamatról, a döntéshozatali módokról, illetve a döntés meghozatalakor követendő lépésekről. • Megismeri, hogyan teheti hatékonyabbá a döntéshozatalt, a munkafolyamat megtervezésének módját, az információk vételének és továbbításának útjait. • Elsajátítja, hogyan alakíthat ki sikeres munkacsoportokat, illetve hogyan tud a csapattal a vállalati célok eléréséhez vezető módszereket kidolgozni. • Megtanulja, hogyan kell világos célkitűzéseket meghatározni, mi a teljesítményértékelés szerepe és célja, hogyan lehet elemezni a teljesítménnyel kapcsolatos problémákat. • Áttekintést kap a hatékony visszajelzés szabályairól és kereteiről, a visszajelzési módszerekről, valamint a fejlesztési célkitűzések meghatározásának és mérésének a módjairól. • Képes sikerebben bevezetni és irányítani a változásokat, fejlődik képessége a változtatások elfogadtatására, tudatosítására illetve az ellenállások leküzdésére.
5.3.	3. modul: Stratégia alkotás, a tervezés folyamata A modul sikeresen elvégző résztvevő: • Megismeri mi az a stratégiai terv, hogy néz ki egy stratégiai terv, mit jelent a jövőkép, és a jövőképalakítás. • Megismeri a vállalati stratégiai tervezés folyamatát, a stratégia alkotás konkrét feladatait, a SWOT módszer elemeit és helyét a tervezési folyamatban. • Jártas lesz a gazdasági környezet elemzésében, azon belül a makro és a mikro-környezet elemzésében. • Képes lesz a stratégiai célok és feladatok meghatározására, megtanulja a vezetői feladatokat a stratégia alkotás folyamatában, a vezetői szerepeket a stratégia kialakításában, illetve megismeri a különböző vállalati szintű stratégiákat. • Megismeri az erőforrások előteremtésének módjait, az emberi erőforrással kapcsolatos tudnivalókat, illetve a pénzügyi tervezést, a költségek tervezését.
5.4.	4. modul: Üzleti kommunikáció A modul sikeresen elvégző résztvevő: • Megismerkedik a kommunikáció alapjaival, megismeri a kommunikáció jellemzőit és megérti a kommunikáció jelentőségét. • Megismeri saját és társai sokoldalú kommunikációs lehetőségeit és a kommunikációs csatornák jelentőségét. • Áttekintést kap a kommunikáció verbális és non-verbális eszköztáráról és azok tudatos alkalmazásáról, a testbeszéd szerepéről és fontosságáról. • Megismeri a kommunikációt nehezítő tényezőket, személyes szűrőmechanizmusainkat gátló/torzító hatásokat, részt vesz a kommunikáció hatékonyságát javító és gátló tényezők elemzésében. • Áttekintést kap a figyelem, a koncentráció, a szelektivitás jelentőségéről. • Áttekintést kap az egy és kétirányú kommunikáció jellegzetességeiről, a szóbeli és az írásbeli kommunikáció jellegzetességeiről, illetve a kérdezéstechnika szerepéről.

5.5.	5. modul: Motiváció A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Megismerkedik a motiváció definíciójával (pszichológiai, vezetés-elméleti), illetve megismerkedik a motiváció szerepével és jelentőségével. • Megismerkedik a motivátor fogalmával, és a motívumok eredetével, típusaival. • Megismeri a motivációs folyamatot, azaz a „szükséglet-késztetés annak kielégítésére – motivált magatartás” folyamatát. • Elsajátítja, hogy mi az összefüggés az emberi teljesítmény és a motiváció között. • Részletesen megismerkedik az ösztönzési rendszer típusaival, elsajátítja, hogy mi motiválhatja az embereket a munkavégzés során. • Megismerkedik a különböző motivációs elméletekkel, mint például Maslow modell, Herzberg modell, illetve ezen elméletek alkalmazásával. • Elsajátítja, milyen módon lehet az egyéni szükségleteket kielégíteni, áttekinti, milyen feltételek mellett nyújtanak az emberek jó teljesítményt. Emellett elsajátítja, hogy mik lehetnek egy munkacsoport motivációi.
5.6.	6. modul: Pénzügy nem pénzügyeseknek A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Megismeri a gazdasági beszámoló fő részeit és azok egymás közötti összefüggéseit. • Áttekintést kap arról, hol lehet a gazdasági döntések hatását lemérni a beszámoló egyes részeiben. • Megtanulja, hogy mit jelent a működő vagyon fogalma, és milyen megtérülési követelmény kapcsolódhat hozzá. • Áttekintést kap egy stratégiai üzleti egység gazdálkodási feltételrendszeréről. • Áttekintést kap a következőkről: Cash flow terv: bevételek, kiadások, likviditás. • Megismeri az eredménytervet – eredménybe beszámítózó hozamok, ráfordítások, eredményt terhelő adó, egyes eredménykategóriák.
5.7.	7. modul: A sikeres projekt jellemzői - Projektmenedzsment A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Megismeri a projektmenedzsmenttel kapcsolatos alapvető fogalmakat, a projektmenedzsment menetét. Megismeri a sikeres projekt jellemzőit, a koncepciókat, a projekt típusokat, a projekt életciklusát. • Elsajátítja a projektmenedzsment funkciót, a projekt-team felállításának ismérveit, és áttekinti a csoportban működés jellemzőit és specialitásait. • Megismeri a tervezés menetét, a tervezési módszereket illetve milyen eszközök segítik a tervezési munkát, valamint az erőforrás tervezéssel kapcsolatos feladatokat. • Megismeri a lebonyolítás személyi oldalát, a csoportmunka fázisait, a csoportszerepeket, feladatokat illetve a projektkommunikáció fontosságát. A hálótérvezés fogalmait és technikáját. • Megismeri az ellenőrzési fázis lépéseit, a jelentési technikákat, a beszámolási rendszereket. Képes lesz projektmódosításra és elsajátítja azok szabályait, illetve képes lesz ellátni a projekt zárás feladatait. • Megismeri az értékelés elemeit.
5.8.	8. modul: Időgazdálkodás, időmenedzsment A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Céltudatosabbá válik, elfogadja a tervezés jelentőségét. • Belső rugalmasságot alakít ki magában az idő és egyéb szorító keretfeltételek körülményei között. • Elsajátítja a feladattervezés és ütemezés elméletét és gyakorlatát. • Képes sokoldalú elemzést végezni a hatékonyságnövelés szempontjából, az eredményt a gyakorlatba átültetni. • Áttekintést kap a vezetői stílusokról és a hozzá illeszkedő időmenedzselési technikákról, azok összhangba hozásáról. • Képes a különböző tervezési szintek összehangolására, a stratégiai tervezésre. • Megismeri a közép távú és napi tervezés különbségeit, képes azokat összehangolni.

5.9.	9. modul: Prezentációs készség fejlesztése A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Megtanulja az előadásra való felkészüléssel kapcsolatos teendőket, az ellenőrző lista összeállítását és használatát, az előadások felépítését, azon belül a hatásos kezdés módszereit, a központi téma összeállítását, és a befejezési lehetőségeket. • Megtanul elegáns és egyben biztos támaszt nyújtó jegyzeteket készíteni, összeállítani az előadáshoz. • Megoldási módokat tanul a lámpaláz kezelésére, ezáltal megerősíti magabiztosságát az előadói szituációban. • Megismerkedik a hallgatósággal való megfelelő kontaktus megteremtésének eszközeivel, a beszédmodor, a beszédstílus valamint a beszédhang fontosságával, a rögtönzött beszéd kulcselemeivel, trükkjeivel, illetve a testbeszéd és a szemkontaktus fontosságával. • Áttekintést kap a kérdések fajtáiról, hogyan és mikor válaszoljon a hallgatóság kérdéseire, észrevételeire, illetve megtanulja az előadás irányításának kézbentartását a kérdések közepette. • Elsajátítja a visszajelzések technikáit és módszertanát. • Megismeri a különböző prezentációs és demonstrációs eszközöket és azok megfelelő használatát az előadások során pl. projektor, flipchart tábla.
5.10.	10. modul: Tárgyalási készség fejlesztése A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Megismeri a tárgyalás menetét, és az egyes szakaszok jellemzőit. Képes lesz a tárgyalást hatékonyan előkészíteni és arra felkészülni. Megtanulja, hogyan kell olyan stratégiákat és taktikákat kialakítani, melyek többféle szituációra illenek. • Képes lesz a közös célmeghatározásra, a napirend meghatározására, illetve az alkufolyamat lefolytatására. • Képes lesz a tárgyalást hatékonyan lezárni. • Megismerkedik különböző tárgyalási technikákkal. • Megismeri a tárgyalási folyamat irányításának eszközeit, a tárgyalási fogásokat és kezelésük technikáit, valamint az erős tárgyalási pozíció megteremtésének forrásait.
5.11.	11. modul: A hatékony konfliktuskezelés A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Képessé válik a konfliktushelyzetek definiálására, megismeri a konfliktusok fajtáit és természetét, a rejtett és a nyílt konfliktusokat. • Megismeri a jellegzetes munkahelyi konfliktusok okait, a konstruktív és a dekonstruktív konfliktusokat. • Képessé válik a konfliktusok kezelésére a különböző konfliktuskezelési technikák megismerése által, a munkahelyi problémák közös feldolgozására, fejlődik konfliktuskezelési készsége, és megismeri az egyéni konfliktuskezelési technikákat.

5.12.	12. modul: Értékesítés – üzleti kapcsolatépítés A modul sikeresen elvégző résztvevő: • Megismeri az értékesítési folyamat előkészítésének menetét, többek között a piaci információk megszerzésének lehetséges módjait, a konkurencia vizsgálatot, az értékesítési lehetőségek feltérképezésének módjait, illetve az akcióterv kidolgozásának lépéseit. • Megismeri a tárgyalásra való felkészülés feladatait, a felkészüléshez használandó eszközöket, a lehetséges tárgyalási stratégiák kialakítását illetve az érvrendszer felállítását. Emellett áttekintést kap a különböző viselkedési mintákról. • Jártas lesz a különböző vevőtípusokban, partnerismeretben, és viselkedési formákban, a motiváció személyiségre gyakorolt hatásaiban illetve a nehéz helyzetek kezelésében. • Jártas lesz a vevőorientált szemlélet lényegében, a kommunikációs eszközök használatában, illetve az ügyfélhez igazodó stílus kialakításában, a kérdés és a meghallgatás művészetében. • Megtanulja a kifogások, az ürügyek, kibúvók jelentőségét, azok pozitív képbe történő helyezését, illetve a kifogás-kezelési módszereket. • Jártas lesz abban, hogyan és mikor kell „lezárni” egy értékesítést. • A résztvevő megismeri az ügyfélkapcsolatok ápolásának módjait, a hosszútávú ügyfélkapcsolatok kialakításának jelentőségét, a kapcsolatépítés és ápolás módszereit, a kapcsolatvesztés elkerülésének lehetőségeit illetve a korábbi partnerkapcsolatok felelevenítésének hatásos módszereit. • Elmélyíti kommunikációs, önérvényesítő, tervezési, helyzetelemzési és döntéshozatali készségeit.
5.13.	13. modul: Telefonos értékesítés – üzleti kapcsolatépítés A modul sikeresen elvégző résztvevő: • Megismeri a telefonhasználat jellemzőit, illetve tisztában lesz a korlátokkal a telefonon keresztül történő érintkezésben. • Elsajátítja, milyen beszédkulturát érdemes alkalmazni a telefonon keresztül történő megbeszélés, bemutatkozás, tárgyalás alkalmával. • Megismeri, hogy milyen módon lehet a telefonon keresztüli kommunikációban az irányítást kézben tartani. • Megismeri a telefonon keresztül történő tárgyalási technikákat, kezdve a bemutatkozással, a bevezetés tartalmi és formai követelményeivel, a figyelemfelkeltés telefonos technikáival. • Megismeri a telefonos tárgyalás során alkalmazott kérdezési technikákat, az információk átadásának módjait, az előnyök megfelelő hangsúlyozásának lehetőségeit. • Megismeri a telefonon történő tárgyalás lezárásának technikáit.
5.14.	14. modul: Ügyfélkezelés A modul sikeresen elvégző résztvevő: • Megismeri, tudatosítja az ügyfélszolgálati munka kulcstényezőit (cégképviselő, ügyfél-centrikusság, önismeret); • Elsajátítja különböző ügyfélkezelési technikákat. • Képes lesz különböző problémamegoldó és konfliktuskezelési módszerek alkalmazására.
5.15.	15. modul: Személyiségfejlesztés, önismeret A modul sikeresen elvégző résztvevő: • Megtapasztalja a mindennapi munkatevékenységet befolyásoló, egyén által hordozott belső feszültségek feloldását. • Együttműködési készségeiben előrehaladást ér el. • Fejlődnek személyes problémakezelő stratégiái. • Eredményesebb, problémamegoldó kommunikációra lesz képes. • Munkáját kiegyensúlyozottabban végzi. • Hatékonyabban kezeli a konfliktusokat. • Fejlődik önértékelése, életvitele magabiztosabbá, kiegyensúlyozottabbá válik.

5.16.	16. modul: Stresszkezelés A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Előrehaladást ér el egyéni stressz-kezelési, konfliktuskezelési és probléma-megoldó készségeit illetően. • Tudatosítja a stressz-tüneteket és a személyes stressz-forrásokat, elsajátítja ezek megfelelő kezelési módjait. • Megtanulja a stressz hatékony kezelése érdekében a különböző relaxációs technikákat, valamint a különböző stresszhelyzetek felismerését és lehetséges kezelését.
5.17.	17. modul: Szervezeti kultúrafejlesztés A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Áttekintést kap a szervezeti egészséget befolyásoló tényezőkről. • Képessé válik arra, hogy saját szervezetében diagnózist készítsen a szervezeti kultúra állapotáról. • Elsajátítja azokat a módszereket, amelyek a szervezeti kultúra fejlesztését hosszú távon segítik.
5.18.	18. modul: Változások menedzselése A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Megszerzi a szervezeti változások megértéséhez szükséges ismereteket. • Elsajátítja a sikeres változásmenedzselés módszereit. • Fejleszti a változások hatékony vezetéséhez nélkülözhetetlen készségeit. • Képes lesz a változások hatékonyabb kezelésére.
5.19.	19. modul: Egyéni hatékonyság fejlesztése, egyéni kreatív technika A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Egyéni hatékonysága nőni fog, vezetői kvalitása finomodni fog. • Olyan technika alkalmazását tanulja meg, melynek segítségével a memória jelentős javulása, azaz emlékezet- és koncentrációjavulás várható. • Egyéni kreativitása fejlődik. • Előadói készsége, stílusa, hatásossága fejlődik.
5.20.	20. modul: Nők a vezetésben A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Megismeri a vezetéshez szükséges irányítási módszereket és eszközöket. • Megismeri a különböző szervezeti kultúrákat. • Tisztában lesz a vezetői kompetenciákkal, a női erősségekkel. • Elsajátítja az önérvényesítés eszköztárát. • Megismeri a vezetői kommunikációs eszközöket. • Elsajátítja az asszertív kommunikáció sajátosságait, alkalmazásának technikáját. • Elsajátítja a konfliktuskezelési módszereket. • Elsajátítja a moderációs, a kapcsolatépítési és a döntési készségeket, technikákat.
5.21.	21. modul: Diverzitás A modult sikeresen elvégző résztvevő: • Megismeri a foglalkoztatási diszkrimináció megjelenési formáit. • Képes lesz SWOT analízissel sokszínűségi helyzetelemzést készíteni. • Tisztában lesz a lehetséges állami kedvezményekkel, támogatásokkal, forrásokkal • Képes lesz a gyakorlatban támogatni a vállalat esélyegyenlőségi munkahelyteremtő elképzeléseit. • Képes lesz a családbarát munkahely megteremtését elősegíteni. • Megismeri a sokszínű szervezet hatékony menedzselésének folyamatát.

6. A programba való bekapcsolódás feltételei

6.1.	Végzettség	A bekapcsolódás nincs előírt végzettséghez kötve.
6.2.	Szakmai gyakorlat	Munkahelyi gyakorlat, szakmai tapasztalat szükséges, de nincs konkrét időtartamhoz (évhez), szakterülethez kötve.
6.3.	Egészségügyi alkalmasság	A bekapcsolódás nincs egészségügyi alkalmassághoz kötve.
6.4.	Előzetesen elvárt ismeret(ek)	Szakmai, munkahelyi tapasztalat bármely szakterületen.
6.5.	Egyéb feltétel(ek)	A képzés megkezdése előtt személyes interjú a képzést folytató oktatóval a meglévő szakmai tapasztalatról a képzés gyakorlatainak személyre szabott alakítása céljából.

7. A programban való részvétel feltételei

7.1.	Részvétel követésének módja	• A képzésben részt vevők által aláírt jelenléti ívek • A résztvevők hiányzásait dokumentáló haladási napló
7.2.	Megengedett hiányzás	A hiányzás nem lépheti túl az egyes programmodulokon belül azok időtartamának 20%-át.
7.3.	Egyéb feltétel(ek)	• Felnőttképzési szerződés megkötése a képzés előtt vagy első napján, az abban foglalt feltételek teljesítése. • A SZÁMALK Zrt. általános tanfolyami és garanciális feltételeinek elfogadása. • A képzés gyakorlataiban való aktív közreműködés.

8. A képzés fogyatékkal élők, vagy hátrányos helyzetűek számára is elérhető, a speciális képzési igények figyelembevétele az alábbiak szerinti :

8.1.	A képzéshez szükséges speciális szak-tudás biztosítása, speciális környezet kialakítása, akadálymentesítés	A képzési programban mozgáskorlátozottak (kerekeszékese, segédeszközzel járók) is részt vehetnek. Mozgássérültek közlekedésének támogatása és a szociális helyiségek intézményünk épületében, az állandó képzési helyszínen teljes körűen megoldottak és biztosítottak (küszöbmentesítés, rámpák, széles liftek, mozgássérült mosdó, széles asztalsorok). Külső képzési helyszín esetében a mozgássérült résztvevőket a képzésre fogadjuk, ha a biztosított tárgyi feltételek a mozgássérült résztvevők számára mindenben megfelelnek. A képzésben részt vehetnek kismértékű látáscsökkenésben és halláscsökkenésben szenvedők, akiknél a tananyagok, segédanyagok olvasásához elemzéséhez szükséges látásélesség és a hatékony emberi kommunikációt lehetővé tevő hallásélesség biztosított. A számukra szükséges személyes segédeszközöket (pl. szemüveg, nagyító, nagyothalló készülék) a résztvevők maguknak biztosítják. A fentiekén kívüli egyéb (tanulási képességek akadályozottsága) vagy a fentiekénél súlyosabb látás- és hallássérülés jellegű fogyatékossgából eredő igények kielégítése a képzés típusa, a lebonyolítás csoportos módja és összetétele miatt jelen esetben nem támogatottak. A képzéshez szükséges speciális szaktudást a képzés oktatói biztosítják, nem csak magas színvonalú szakmai tapasztalatokkal rendelkeznek, hanem empátiával is.
8.2.	A foglalkozás speciális módszerei	Látásképeség akadályozottsága és a kézfunkció károsodása esetén az írásbeli feladatokat a résztvevők szóban is megoldhatják. Hallásképeség akadályozottsága esetén a szóbeli feladatokat, instrukciókat a résztvevők írásban is megkaphatják.
8.3.	A speciális tananyagok, taneszközök	A hagyományosan szóban elhangzó és jegyzetelhető információkat igény esetén írásban is biztosítjuk a résztvevőknek és/vagy lehetőséget adunk a tananyag auditív rögzítésére.
8.4.	A résztvevők teljesítményének értékelése, illetőleg a vizsgáztatás során alkalmazott speciális eljárások	A teljesítmény értékelése során a látásképeség akadályozottsága, illetve a kézfunkció károsodása esetén támogatni tudjuk a résztvevőket a következővel: írásbeli feladatmegoldás és vizsga helyett szóbeli válaszadás, illetve szóbeli vizsga lehetősége.

9. Tervezett képzési idő

9.1.	420	óra
------	-----	-----

Ebből

9.2.	Elmélet	134	óra
9.3.	Gyakorlat	286	óra

9.4.	Intenzitás	Időtartam					
	Napi 10 óra, modulonként 2 nap egy-egy hét alatt	42	nap	21	hét	5	hónap
	Modulonként 2*8 óra+1*4 óra, modulonként 3 nap egy-egy hét alatt	63	nap	21	hét	5	hónap
	Egyéb, a megrendelők/képzésben résztvevők igényei szerinti intenzitás	-	nap	-	hét	-	hónap

10. A képzés módszerei és formája

A képzés formája: csoportos képzés.

A képzés módszerei:

10.1.	Előadás, elméleti információátadás
10.2.	Párbeszéd, konzultáció
10.3.	Egyéni és csoportos gyakorlatok
10.4.	Szituációs gyakorlatok
10.5.	Élménytudasítás
10.6.	Tesztek, kérdőívek
10.7.	Esetfeldolgozások
10.8.	Elemzések

11. A program moduljai

	A program moduljainak megnevezése	Részletes bemutatást tartalmazó melléklet sorszáma	Részletes bemutatást tartalmazó melléklet fájlneve
11.1.	1. modul: Vezetési ismeretek	4.	04_PA_II_kerelem_adatlap_1_mod_uzleti_hat.doc
11.2.	2. modul: Operatív vezetési hatékonyság	5.	05_PA_II_kerelem_adatlap_2_mod_uzleti_hat.doc
11.3.	3. modul: Stratégia alkotás, a tervezés folyamata	6.	06_PA_II_kerelem_adatlap_3_mod_uzleti_hat.doc
11.4.	4. modul: Üzleti kommunikáció	7.	07_PA_II_kerelem_adatlap_4_mod_uzleti_hat.doc

3. sz. melléklet

11.5.	5. modul: Motiváció	8.	08_PA_II_kerelem_adatlap_5_mod_uzleti_hat.doc
11.6.	6. modul: Pénzügy nem pénzügyeseknek	9.	09_PA_II_kerelem_adatlap_6_mod_uzleti_hat.doc
11.7.	7. modul: A sikeres projekt jellemzői - Projektmenedzsment	10.	10_PA_II_kerelem_adatlap_7_mod_uzleti_hat.doc
11.8.	8. modul: Időgazdálkodás, időmenedzsment	11.	11_PA_II_kerelem_adatlap_8_mod_uzleti_hat.doc
11.9.	9. modul: Prezentációs készség fejlesztése	12.	12_PA_II_kerelem_adatlap_9_mod_uzleti_hat.doc
11.10.	10. modul: Tárgyalási készség fejlesztése	13.	13_PA_II_kerelem_adatlap_10_mod_uzleti_hat.doc
11.11.	11. modul: A hatékony konfliktuskezelés	14.	14_PA_II_kerelem_adatlap_11_mod_uzleti_hat.doc
11.12.	12. modul: Értékesítés – üzleti kapcsolatépítés	15.	15_PA_II_kerelem_adatlap_12_mod_uzleti_hat.doc
11.13.	13. modul: Telefonos értékesítés – üzleti kapcsolatépítés	16.	16_PA_II_kerelem_adatlap_13_mod_uzleti_hat.doc
11.14.	14. modul: Ügyfélkezelés	17.	17_PA_II_kerelem_adatlap_14_mod_uzleti_hat.doc
11.15.	15. modul: Személyiség-fejlesztés, önismeret	18.	18_PA_II_kerelem_adatlap_15_mod_uzleti_hat.doc
11.16.	16. modul: Stresszkezelés	19.	19_PA_II_kerelem_adatlap_16_mod_uzleti_hat.doc
11.17.	17. modul: Szervezeti kultúrafejlesztés	20.	20_PA_II_kerelem_adatlap_17_mod_uzleti_hat.doc
11.18.	18. modul: Változások menedzselése	21.	21_PA_II_kerelem_adatlap_18_mod_uzleti_hat.doc
11.19.	19. modul: Egyéni hatékonyság fejlesztése, egyéni kreatív technika	22.	22_PA_II_kerelem_adatlap_19_mod_uzleti_hat.doc
11.20.	20. modul: Nők a vezetésben	23.	23_PA_II_kerelem_adatlap_20_mod_uzleti_hat.doc
11.21.	21. modul: Diverzitás	24.	24_PA_II_kerelem_adatlap_21_mod_uzleti_hat.doc

12. A program folyamata

A 24/2004. (VI.22.) FMM rendelet 15. § (2) bekezdés g) pontja.

Címe	A melléklet száma	Fájl megnevezése
A képzési folyamat részletes (a képzés szakmai előkészítését, szervezését, lebonyolítását és zárását meghatározó) leírása	25.	25_kepzési_folyamat_uzleti_hat.doc

13. Csoportlétszám

13.1.	Minimum	2	fő
13.2.	Maximum	20	fő

Az elméleti és gyakorlati oktatás nem választható szét élesen, az elméleti és gyakorlati oktatás tárgyi

feltételei is megegyeznek, továbbá a képzés során jellemző a csoportos gyakorlat módszere, így a képzés 20 fős csoportlétszámmal is megvalósítható.

14. A program során alkalmazott értékelési rendszer

14.1.	Számonkérések formája	Szóbeli, gyakorlati, írásbeli
14.2.	Számonkérések rendszeressége	Folyamatosan az egyes modulokon belül és a modulok végén vizsga.
14.3.	Számonkérések tartalma	Az egyes témakörök anyaga modulokon belül, és a modulok teljes anyaga a modulzáró vizsgákon.
14.4.	A felnőttek tudásszintjének ellenőrzésére szolgáló módszer(ek)	Szóbeli ismétlő kérdések, ellenőrző és önellenőrző kérdések, tesztek, kérdőívek, egyéni és csoportos gyakorlati feladatok, szituációs gyakorlatok folyamatosan. A modulzáró vizsga minden modul esetében írásbeli feleletválasztó tesz.
14.5.	Megszerezhető minősítések	A modulzáró vizsgákon Megfelelt/Nem felelt meg.
14.6.	Megszerezhető minősítésekhez tartozó követelményszintek	Megfelelt adott modulból: a modulzáró vizsgán legalább 60 %-os teljesítményt ért el. Nem felelt meg adott modulból: a modulzáró vizsgán 60 % alatt teljesített.
14.7.	Sikertelen teljesítés(ek) következménye(i)	Egy adott modul sikertelen teljesítése esetén a résztvevő lehetőséget kap a sikertelen modulzáró vizsga megismétlésére a vele kötött felnőttképzési szerződésben rögzített feltételekkel. Amennyiben a lehetőséggel a résztvevő nem él, vagy ismét sikertelenül teljesít, számára nem állítható ki a modul elvégzését igazoló tanúsítvány. Ajánlott a modul megismétlése.

15. Az előzetesen megszerzett tudás elismerésének módja

Az előzetes tudás felmérésével és beszámításával a képző intézmény kifejezésre kívánja juttatni, hogy az élettapasztalattal, gyakorlattal szerzett mindennapi tudást, illetve szakértelmet a formális képzéssel azonos értékűnek tekinti.

A meglévő szakmai, munkahelyi tapasztalatot a képzés oktatója minden modul előtt/megkezdése során szóbeli interjú keretében méri fel. Ennek célja az adott modul gyakorlatainak személyre szabott alakítása, így kerül beszámításra a résztvevő előzetes tudása.

Tekintettel a modulok kis óraszámára, az előzetesen megszerzett ismeretek beszámítása a differenciált képzési módszerek alkalmazásában nyilvánul meg, az igénybevett modul(ok) időtartamát és díját nem módosítja.

16. A program zárása

16.1.	A program zárásának feltétele(i)	Az adatlap 18. pontjában feltüntetettek szerint.
-------	----------------------------------	--

16.2.	A program zárásának módja	A teljes programot (vagy egy-egy modult) sikeresen elvégzők az erről szóló „Tanúsítvány”-t a képzés (modul) végén vehetik át. A tanúsítvány átvételéről átvételi elismervényt írnak alá a képzésben résztvevők. A képzések teljes dokumentációját az intézmény 5 évig megőrzi.
-------	---------------------------	---

Amennyiben a program záróvizsgával fejeződik be :

16.3	A záróvizsga rendje	A programhoz nem tartozik külön záróvizsga, a vizsgáztatás modulonként történik.
16.4.	A záróvizsga követelménye	---
16.5.	A záróvizsga minősítési szintjei	---
16.6.	A különböző minősítésekhez tartozó követelményszintek	---
16.7.	Sikertelen teljesítés következménye	---

17. A program elvégzését igazoló irat

Csak egy jelölhető meg!

17.1	Bizonyítvány		
17.2.	Tanúsítvány	X	
17.3.	Látogatási igazolás		
17.4.	Egyéb		Éspedig:

18. A program elvégzését igazoló irat kiadásának feltételei

18.1.	A résztvevő a képzés értékelési rendszerében rögzített elvárásokat teljesítette.
18.2.	A hiányzás nem haladja meg modulonként az előírt óraszámot.
18.3.	A résztvevővel kötött felnőttképzési szerződésben rögzített, a résztvevő kötelezettségeire és a képzési díj befizetésére vonatkozó egyéb pontok is teljesülnek.
18.4.	A résztvevő számára kiállított tanúsítvány modulonként is, illetve a program több moduljának egy képzés keretében történő elvégzése esetén egy dokumentumban is kiadható. Ha a tanúsítvány több modulra vonatkozik egy dokumentumban, akkor is feltüntetésre kerülnek benne a képzési program megnevezésén túl a modulok megnevezései is.

19. A program megvalósítására vonatkozó szabályozások

Nevezze meg azon joghelyeket és egyéb szabályozásokat, amelyek a felnőttképzésre vonatkozó általános jogi szabályozásokon túlmenően szabályozzák a program megvalósítását!

19.1.	----
-------	------

20. A résztvevők elégedettségére, a képzés megvalósulására, valamint eredményességére vonatkozó információgyűjtés eljárása, a visszajelzések feldolgozásának és hasznosításának módja

20.1. A résztvevők elégedettségére vonatkozó információgyűjtés eljárása és tartalma

A képzés (igénybe vett modul(ok)) végén megkérdezzük a résztvevők véleményét (szóban és írásban), hogy megtudjuk benyomásait a képzésről, körülményekről, a képzéshez kapcsolódó szolgáltatásainkról, az oktatókról. Az írásbeli értékelés kérdőív segítségével (papíralapon és/vagy elektronikus módon/online) történik. A kérdőív tartalmilag érinti a képzési és értékelési folyamat, a tárgyi feltételek, a helyszín, a szervezés, ügyfélszolgálati tevékenység, az előadók, szolgáltatások értékelését.

20.2. A képzés megvalósulására vonatkozó információgyűjtés eljárása és tartalma

A képzés megvalósulását a felnőttképzési szerződések, a jelenléti ívek - melyek tartalmazzák a képzés nevét, időpontját, egyéb adatait, a résztvevők nevét, azok aláírását-, a haladási napló - mely tartalmazza az adott nap leadott tanfolyami anyagrészeket –dokumentálják és igazolják.

A megvalósulással (jelentkezés, részvétel) kapcsolatos adatokat elektronikus formában is rögzítjük, így azok bármikor értékelhetők, riportolhatók.

20.3. A képzés eredményességére vonatkozó információgyűjtés eljárása és tartalma

A képzések alatt és azokat követően a tanfolyamfelelősök folyamatosan követik, ellenőrzik a képzés minőségét, és kikérlik a résztvevők véleményét (utólagosan is, szűrőpróbaszerűen). A képzést követően a 20.1 papíralapú vagy online értékelések eredményei és ehhez kapcsolódóan a munkaforma, a tanári motiváció eredményessége, értékelések objektivitása elemzésre és dokumentálásra kerülnek.

Az eredményességet a kibocsátott tanúsítványok, a visszatérő résztvevők számával is mérjük és értékeljük, mely adatok elektronikusan is rendelkezésre állnak.

20.4. A visszajelzések feldolgozásának és hasznosításának módja

A kérdőíveket a képzést (igénybe vett modul(oka)t) követően mind számszerűleg, mind pedig a szöveges vélemények alapján értékeljük, elemezzük.

A képzés során ad-hoc érkező problémákat, visszajelzéseket a probléma jellegétől függően az oktató, a tanfolyamfelelős illetve az igazgató kezeli, oldja meg.

Probléma, reklamáció esetén azt minden esetben kivizsgáljuk, és az érintett személyeket (oktató, résztvevő) értesítjük és meginterjúvoljuk (vagy egyéb pl. infrastruktúra problémák esetén azokat megoldjuk), a reklamációkat minőségirányítási rendszerünk alapján kezeljük, és megejtjük a szükséges javító vagy helyesbítő tevékenységeket.

A felmerülő igényeket elemezzük, amennyiben indokolt és lehetőségünk van rá, a további képzésekbe beépítjük.

A pozitív véleményeket és hozzászólásokat marketing és értékesítési folyamatainkban is hasznosítjuk.

Dátum 2012. június12..

P. H.

Cégszerű aláírás