

## KÉPZÉSI PROGRAM

### 1. A képzési program

1.1.	Képzés megnevezése	Belső képzés- Hatékony munkavégzés a Nőközpontokban
1.2.	OKJ azonosító	Nem releváns
1.3.	Szakmai, vagy nyelvi programkövetelmény azonosítója	Nem releváns
1.4.	Nyelvi képzés esetén a képzés típusa, fajtája, szintje	Nem releváns
1.5.	Képzés nyilvántartásbe-vétel száma	
1.6.	A képzés célja	A résztvevők rendelkezzenek ezokkal a képességekkel és ismeretekkel, amelyekkel működtetik a Nőközpontokat, támogathatják a nők foglalkoztathatóságát, munkaerőpiaci reintegrációját, megvalósíthatják az együttműködést szakmai partnereikkel.
1.7.	A képzés célcsoportja	A Nőközpontok munkatársai és szakmai partnereik

### 2. A képzés során megszerezhető kompetenciák

2.1.	A résztvevő együttműködési képessége fejlődik
2.2.	Megismeri a Nőközpontok céljait, célcsoportjait és szolgáltatásait, a kapcsolódó feladatokat, folyamatokat és módszertanokat
2.3.	Alkalmazni tudja az ügyfélkezelés eszközeit
2.4.	Fejlődik konfliktuskezelési és asszertív kommunikációs kompetenciáiban
2.5.	Megismeri az on-line tudásmegosztó felület működését

### 3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai végzettség	érettségi
3.2.	Szakmai végzettség	nem szükséges
3.3.	Szakmai gyakorlat	nem szükséges
3.4.	Egészségügyi alkalmasság	nem szükséges
3.5.	Előzetesen elvárt ismeretek	nem szükséges
3.6.	Egyéb feltételek	nem szükséges

### 4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvételi követésének módja	részvevő által aláírt jelenléti ív
4.2.	Megengedett hiányzás	maximum 10%
4.3.	Egyéb feltételek	nincs

## 5. Tervezett képzési idő

5.1.	Elméleti órák száma	5 óra
5.2.	Gyakorlati órák száma	15 óra
5.3.	Összes óraszám	20 óra

## 6. A képzés formájának meghatározása (A, B és D kör szerinti képzések esetén egyéni felkészítés, csoportos képzés és távoktatás, C kör szerinti kontaktórák képzés esetén csoportos képzés és egyéni felkészítés)

6.1.	A képzés formája	csoportos képzés
------	------------------	------------------

## 7. A tananyagegységek

A tananyagegység megnevezése	
7.1.	Együttműködés, szakmai és módszertani felkészítés
7.2.	Ügyfélkezelési és konfliktus kezelési készségek fejlesztése, rendszerszemlélet kialakítása
7.3.	Kommunikációs készségek fejlesztése, munkáltatói kapcsolatépítés
7.4.	Felkészülés Nők—Köz-Pontok szolgáltatási és adminisztratív teendőire

### 7.1. Tananyagegység

7.1.1.	Megnevezése	Együttműködés, szakmai és módszertani felkészítés
7.1.2.	Célja	A résztvevők együttműködési képessége fejlődjön. A résztvevőknek egységes ismereteik legyenek a projekt céljáról, a NőkKözPontok működési elveiről. Érzékenyítés a szolgáltatások célcsoportjára.
7.1.3.	Tartalma	A résztvevők közötti együttműködés alapjainak megteremtése Szakmai célok megvalósításához szükséges ismeretek átadása A NőkKözPontok célcsoportjainak és a nők általános munkaerőpiaci helyzetének megismerése Kompetenciatár kialakítása
7.1.4.	Tartóidője	5 óra
7.1.5.	Elméleti órák száma	1 óra
7.1.6.	Gyakorlati órák száma	4 óra
7.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás tartalmának feltüntetése	A résztvevő folyamatos aktivitást mutatott a tananyagegység során, aktívan részt vett a csoport munkájában.

## 7.2. Tananyagegység

7.2.1	Megnevezése	<b>Ügyfélkezelési és konfliktuskezelési készségek fejlesztése, rendszerszemlélet kialakítása</b>
7.2.2	Célja	A résztvevők fejlődésének feladataik elvégzéséhez szükséges legfontosabb készségeikben (ügyfélkezelés és konfliktuskezelés) mind az egyéni kliensek, mind a lehetséges partnerszervezetek viszonylatában. Képesek legyenek szociális kontextusba helyezni ügyfeleiket
7.2.3	Tartalma	Főbb ügyféltípusok, azok szükségleteinek és jellemző viselkedéseinek beazonosítása, Konfliktushelyzetek kialakulásának felismerése, kezelése az együttműködő és asszertív kommunikáció eszköztárával. Rendszerszemlélet a NőKözPontok működésében, az egyén, mint nagyobb rendszerek része (család, lakókörnyezet)
7.2.4	Terjedelme	5 óra
7.2.5	Elméleti órák száma	1 óra
7.2.6	Gyakorlati órák száma	4 óra
7.2.7	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A résztvevő folyamatos aktivitást mutatott a tananyagegység során, aktívan részt vett a csoport munkájában.

## 7.3. Tananyagegység

7.3.1	Megnevezése	Kommunikációs készségek fejlesztése, munkáltatói kapcsolatépítés
7.3.2	Célja	A résztvevők fejlődnek feladataik elvégzéséhez szükséges legfontosabb készségeikben (kommunikációs készségek), mind egyéni kliensek, mind a lehetséges partnerszervezetek viszonylatában. Alkalmazni tudják a munkáltatói kapcsolatépítés eszközeit.
7.3.3	Tartalma	Asszertív kommunikáció és magatartás Aktív hallgatás, visszacsatolás Együttműködő kommunikáció Munkáltatói kapcsolatépítés: - Potenciális partnerek beazonosítása - Munkáltatók megszólítása, tájékoztatása és ezek eszközei
7.3.4	Terjedelme	5 óra
7.3.5	Elméleti órák száma	1 óra
7.3.6	Gyakorlati órák száma	4 óra
7.3.7	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A résztvevő folyamatos aktivitást mutatott a tananyagegység során, aktívan részt vett a csoport munkájában.

#### 7.4. Tananyagegység

7.4.1.	Megnevezése	Felkészülés a NőKözPontok szolgáltatási és adminisztratív teendőire
7.4.3.	Célja	A résztvevők ismerjék meg a és tudják használni az Online Tudásmegosztó Felület, továbbá ismerjék meg a projekttel kapcsolatos egyéb adminisztratív előírásokat.
7.4.3.	Tartalma	Online Tudásmegosztó Felület használatának elsajátítása A működési és projektkörnyezethez kapcsolódó egyéb ismeretek átadása A NőKözPontok márkáépítése
7.4.4.	Terjedelme	5 óra
7.1.5.	Elméleti órák száma	2 óra
7.1.6.	Gyakorlati órák száma	3 óra
7.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A résztvevő folyamatos aktivitást mutatott a tananyagegység során, aktívan részt vett a csoport munkájában.

#### 8. Csoportlétszám

8.1	Maximális csoportlétszám (fő)	16
-----	-------------------------------	----

#### 9. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

(amennyiben a képzés OKJ szerinti szakképesítés megszerzésére irányul, az értékelő rendszer leírásának a modulzáró vizsgák teljesítményértékelését is tartalmaznia kell)

### 9.1 Általános szabályok

A képzés folyamatában a résztvevők értékelése szóbeli tájékoztatás formájában történik.

Az elmélet és gyakorlat részértékelése „megfelelt”, valamint „nem megfelelt” minősítésű lehet, mely tájékoztató jellegű az oktató és a képzésben résztvevő számára.

### 9.2 A tananyagegység lezárását igazoló vizsgatevékenység és eredményességének feltétele :

A tananyagegység		
	megnevezése	a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége
	Együttműködés, szakmai és módszertani felkészítés	gyakorlati
	Ügyfélkezelési és konfliktus kezelési készségek fejlesztése, rendszerszemlélet kialakítása	gyakorlati
	Kommunikációs készségek fejlesztése, munkáltatói kapcsolatépítés	gyakorlati
	Felkészülés a NőKözPontok szolgáltatási és adminisztratív teendőire	gyakorlati

**9.3 A vizsga időpontja, ütemezése a képzési folyamatban:** A tananyagegységet lezáró vizsgát a tananyagegység lezárását követően kell megszervezni. A lebonyolításához szükséges időt a tananyagegység óraszámának a terhére kell biztosítani.

A vizsgafeladatokat a szakmai követelményekkel összhangban a szakmai képzést folytató intézmény állítja össze. Valamennyi vizsgához tartozó vizsgakérdés és vizsgafeladat összeállítás, valamint a vizsgáztatás a szaktanár(ok) feladata. A számonkérés tartalmát tekintve a modul során elsajátított szakmai ismereteket és készségeket foglalja magába. Egy tananyagegységhez kapcsolódó vizsga akkor eredményes, ha vizsgafeladat végrehajtása legalább 51%-osra értékelhető. Sikertelen vizsga két alkalommal javítható. Sikertelen vizsgának számít az is, ha a képzésben résztvevő a kijelölt vizsgaidőpontban igazolatlanul távol marad.

**9.4 A modulzáró vizsga minősítése:** megfelelt/nem felelt meg.

### 9.5 A vizsga dokumentálása:

A vizsga formája a tananyagegység szakmai tartalmához illeszkedően szóbeli vizsga.

A **gyakorlati vizsgához** a tananyagegység tartalmából feladatsort készít a képző, melyet a képző intézmény vezetője hagy jóvá. A vizsgafeladat úgy kerül összeállításra, hogy a tananyagegységhez tartozó kompetenciák mérhetőségét biztosítsák, alkalmasak legyenek a vizsgázó felkészültségének ellenőrzésére. Az elkészített feladatokhoz minden esetben készült értékelő lap, amely tartalmazza a feladatok értékelő pontjait a tananyag súlyozott arányában. Az eredményeket rögzíti az egységes tanfolyami dokumentumban.

A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése: „TANUSÍTVÁNY”.

### 9.6 A vizsga tartalma:

megnevezése	a modulzáró vizsga tartalma
Együttműködés, szakmai és módszertani felkészítés	A képző által összeállított, a tananyagegység tartalmát komplex módon lefedő gyakorlati feladat végrehajtása.
Ügyfélkezelési és konfliktus kezelési készségek fejlesztése, rendszerszemlélet kialakítása	A képző által összeállított, a tananyagegység tartalmát komplex módon lefedő gyakorlati feladat végrehajtása.
Kommunikációs készségek fejlesztése, munkáltatói kapcsolatépítés	A képző által összeállított, a tananyagegység tartalmát komplex módon lefedő gyakorlati feladat végrehajtása.
Felkészülés a NőKözPontok szolgáltatási és adminisztratív teendőire	A képző által összeállított, a tananyagegység tartalmát komplex módon lefedő gyakorlati feladat végrehajtása.

### 9.7 A vizsga időtartama:

megnevezése	a modulzáró vizsga tartalma
Együttműködés, szakmai és módszertani felkészítés	15 perc
Ügyfélkezelési és konfliktus kezelési készségek fejlesztése, rendszerszemlélet kialakítása	15 perc
Kommunikációs készségek fejlesztése, munkáltatói kapcsolatépítés	15 perc
Felkészülés a NőKözPontok szolgáltatási és adminisztratív teendőire	15 perc

### 9.8 A vizsga helyszíne:

A modulzáró vizsga helyszíne a képzés helyszínével azonos helyen kerül megszervezésre.

### 9.9 Sikertelen teljesítés következményei:

A sikertelenül teljesítő résztvevő javító vizsgát tehet, képző intézmény egy alkalommal köteles biztosítani résztvevő számára a javítóvizsga lehetőségét. A megismételt vizsga díjazását mindenkor a felnőttképzési szerződés szabályozza.

### 9.1.10 A vizsgatevékenység alóli felmentés

A vizsgatevékenység alóli felmentés nem kérhető.

## 10. A képzés zárása

10.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A képzésben résztvevők tanúsítványt kapnak. A tanúsítvány kiadásának feltétele: A 9. pontban meghatározott megfelelő minősítés elérése.
-------	--	---

## 11. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

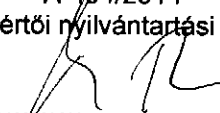
11.1.	Személyi feltételek	Egyetemi vagy főiskolai végzettség és a képzés jellegének megfelelő min. 3 év tréneri/oktatói tapasztalat..
11.1.1.	Személyi feltételek biztosításának módja	A trénereket munkaviszonyban vagy megbízási szerződéssel vagy vállalkozási szerződéssel foglalkoztatjuk.
11.2.	Tárgyi feltételek	A 393/2013 Kormányrendelet 1. számú melléklete szerinti feltételekkel biztosított tanterem. 1 db oktatóterem, férőhelyek száma: 15+1 fő Felszereltség: Projektor kivetítésre alkalmas felület. A résztvevők számnak megfelelő számú székek, asztalok, tábla vagy flipchart, oktatói asztal és szék

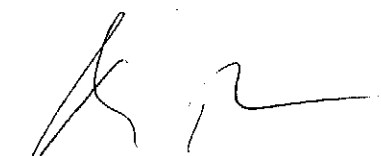
		24 nm oktatóterem, 1 db számítógép, internet, 1 db nyomtató-fénymásoló, adminisztrációs iroda, irattár, ügyfélszolgálati pult, WC helyiség és mosdó
11.2.1.	Tárgyi feltételek biztosításának módja	A tárgyi feltételekkel való rendelkezést a 393/2013. (XI.12) Korm. rendelet 16 par. (3) megfelelően tulajdonjog és/vagy használati jog és /vagy bérleti szerződés formájában biztosítjuk. (Megfelelés építésügyi, tűzvédelmi, egészségvédelmi, munkavédelmi, közegészségügyi, műszaki előírásoknak)
11.3.	Egyéb speciális feltételek	-
11.3.1.	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	-


Minősítés helye, dátuma: Székesfehérvár, 2018. március 19.

Mahler Balázs  
Szakértő neve

A-404/2014  
Szakértői nyilvántartási szám

  
Szakértő aláírása

  
Intézmény képviselőjének aláírása

  
Szakmai vezető aláírása





A képzési program előzetes minősítését megrendelő felnőttképzést folytató intézmény:

**Minerva 90 Felsőoktatási és Tanfolyamszervező Kft.**

**8000 Székesfehérvár, Móri út 16.**

Program megnevezése: Belső képzés- Hatékony munkavégzés a Nőközpontokban  
„D” kör

## **SZAKÉRTŐI VÉLEMÉNY**

**A képzési program vizsgálatát követően az alábbi megállapításokat teszem:**

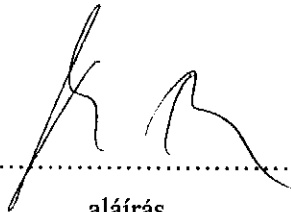
A képzési program megfelel a 2013. évi LXXVII. Felnőttképzési törvényben, valamint a vonatkozó rendeletekben előírt követelményeknek, a képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon a képzésben jelölt célcsoport számára a programban megjelölt kompetenciák megszerzhetőek.

A képzési program minősítését végezte: **Mahler Balázs**

Nyilvántartási szám: **F0208**  
**P428/2014**  
**A-404/2014**

Minősítés helye: **Székesfehérvár**

Minősítés időpontja: **2018. március 19.**

  
.....  
aláírás

