



Felsőoktatási és Tanfolyamszervező Kft.

Belső nyilvántartási szám: .....

## Intézményi kommunikáció

### Képzési program

### „D” Képzési kör

Készült a 2013. évi LXXVII. törvény, illetve a 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet alapján.

---

**Minerva 90 Felsőoktatási és Tanfolyamszervező Kft.**

8000 Székesfehérvár, Móri út 16.

Tel: +36 22 501 665

[www.minerva90.hu](http://www.minerva90.hu)

Nyilvántartásba vételi száma: E-000545/2014

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to consist of several loops and a long horizontal stroke.

## KÉPZÉSI PROGRAM

### 1. A képzési program

1.1.	Képzés megnevezése	Intézményi kommunikáció
1.2.	OKJ azonosító	-
1.3.	Szakmai, vagy nyelvi programkövetelmény azonosítója	-
1.4.	Nyelvi képzés esetén a képzés típusa, fajtája, szintje	-
1.5.	Képzés nyilvántartásba-vételi száma	
1.6.	A képzés célja	<p>A képzés alapvető küldetése, hogy a résztvevőket megismertesse a különböző helyeken alkalmazható kommunikáció technikák alapjaival.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A kommunikációs stílus hatékonyabbá, s egyben ügyfél- és emberközpontúbbá tétele. Az emberi és munkatársi kapcsolatok fejlesztése a kommunikációs stílus tudatos megválasztásával.</li> <li>A résztvevők képessé váljanak a napi interakciókban példát mutatni, figyelem, érvelés/meggyőzés területén, és kiépíteni az asszertív kommunikációt, és az azt támogató rendszerszintű működését.</li> <li>A tudatos kommunikáció jelentőségének és eszköztárának megismertetése.</li> <li>Támpontok biztosítása a helyzethez, a csatornához és a kommunikációs partnerhez igazodó kommunikációban.</li> <li>A társas interakciók hatékonyságának fokozása: az odafigyelés, aktív hallgatás és empatisz készségek fejlesztése.</li> <li>Rész tudjon venni az intézményi kommunikáció különböző szintjeiben és formáiban.</li> <li>A másik fél érdekeit is szem előtt tartó érdekérvényesítő kommunikáció fejlesztése – konfliktus megelőzési technikák.</li> </ul>
1.7.	A képzés célcsoportja	<p>Gazdasági vezetőjük döntése alapján beiskolázott munkavállalók és / vagy a saját elhatározásukból fejlődni, tovább lépni akaró személyek, továbbá az állami munkaerőpiaci támogatási programokban résztvevők vagy valamilyen uniós támogatási formában részesülő személyek.</p> <p>A képzési program elérhető minden olyan egyén számára is, aki a belépési feltételeknek megfelel és a képzési programmal elérhető új szakmai képesítés megszerzését tűzte ki célként maga elé.</p>

## 2. A képzés során megszerzhető kompetenciák

2.1. Szakmai készségek	Olvasott szakmai szöveg megértése Kommunikáció
2.2. Személyes kompetenciák	Helyzetfelismerés Cselekvési készség Hatékony érdekérvényesítés Tudatos kommunikáció
2.3. Társas kompetenciák	Odafigyelés, aktív hallgatás készsége Kapcsolatteremtő készség Konfliktuskerülő készség Viszacsatolási készség Adekvát kérdezőtechnika alkalmazhatóságának készsége
2.4. Módszerkompetenciák	Prezentációs készség fejlesztése

## 3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai végzettség	minimum 8 osztály
3.2.	Szakmai végzettség	nincs
3.3.	Szakmai gyakorlat	nincs
3.4.	Egészségügyi alkalmasság	nem szükséges
3.5.	Előzetesen elvárt ismeretek	-
3.6.	Egyéb feltételek	Minden résztvevővel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (Fktv.) által meghatározott tartalmú felnőttképzési szerződést kell kötni.

## 4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvétel követésének módja	részvevő által aláírt jelenléti ív
4.2.	Megengedett hiányzás	A teljes képzési óraszám 20%-a azaz összesen 6 óra
4.3.	Egyéb feltételek	nem szükséges

## 5. Tervezett képzési idő

5.1.	Elméleti órák száma	10
5.2.	Gyakorlati órák száma	20
5.3.	Összes óraszám	30

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

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

## 7. A tananyagegységek

A tananyagegység megnevezése	
7.1.	Intézményi kommunikáció

### 7.1. Tananyagegység

7.1.1.	Megnevezése	Intézményi kommunikáció
7.1.2.	Célja	<ul style="list-style-type: none"> <li>A kommunikációs stílus hatékonyabbá, s egyben ügyfél- és emberközpontúbbá tétele. Az emberi és munkatársi kapcsolatok fejlesztése a kommunikációs stílus tudatos megválasztásával.</li> <li>A résztvevők képessé válnak a napi interakciókban példát mutatni, figyelem, érvelés/meggyőzés területén, és kiépíteni az asszertív kommunikációt, és az azt támogató rendszerszintű működését.</li> <li>A tudatos kommunikáció jelentőségének és eszköztárának megismertetése.</li> <li>Támpontok biztosítása a helyzethez, a csatornához és a kommunikációs partnerhez igazodó kommunikációban.</li> <li>A társas interakciók hatékonyságának fokozása: az odafigyelés, aktív hallgatás és empatikus készségek fejlesztése.</li> <li>Rész tudjon venni az intézményi kommunikáció különböző szintjeiben és formáiban.</li> <li>A másik fél érdekeit is szem előtt tartó érdekérvényesítő kommunikáció fejlesztése – konfliktus megelőzési technikák.</li> </ul>
7.1.3.	Tartalma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Az ügyfélközpontúság ismérvei, kapcsolódása a céges célokhoz</li> <li>Az asszertivitás fogalmának tisztázása, megismerése</li> <li>A kommunikációs stílusok megismerése, beazonosítása</li> <li>Saját kommunikációs stílus azonosítása</li> <li>A kérdezéstechnika és az aktív hallgatás elsajátítása</li> </ul>
7.1.4.	Terjedelme	30
7.1.5.	Elméleti órák száma	10
7.1.6.	Gyakorlati órák száma	20
7.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A képzésben résztvevő hiányzása nem haladja meg a megengedett hiányzás mértékét.

## 8. Csoportlétszám

8.1.	Maximális csoportlétszám (fő)	40 fő
------	-------------------------------	-------



[www.minerva90.hu](http://www.minerva90.hu)  
[info@minerva90.hu](mailto:info@minerva90.hu)

**Minerva 90 Felsőoktatási és Tanfolyamszervező Kft.**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Móri út 16.

Felnőttképzési engedély szám: E-000545/2014

Tel/fax: +36 22 501665

Adószám: 11601069-1-07

---

**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
	Intézményi kommunikáció	szóbeli

**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 összeállítása, 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 **szóbeli vizsgához** a tananyagegység tartalmából tételsort készít a képző, melyet a képző intézmény vezetője hagy jóvá. A vizsgafeladat úgy kerül összeállításra, hogy a tananyagegységehez 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
Intézményi kommunikáció	A képző által összeállított, a modul tartalmát komplex módon lefedő szóbeli kérdésekre adott válasz.

### 9.7 A vizsga időtartama:

megnevezése	a modulzáró vizsga időtartama
Intézményi kommunikáció	30 perc (tartalmazza a 15 perc felkészülési időt)

### 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 alól felmentés nem kérhető.

### 10. A képzés zárása

10.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	<p>A tananyagegység óráin való aktív részvétel. A hiányzás nem haladja meg a megengedett mértéket. A résztvevő a Képzési szerződésben rögzített feltételeknek eleget tett Megfelelt minősítés.</p>
-------	--	--

### 11. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

11.1.	Személyi feltételek	<p>393/2013 (XI. 12.) Kormányrendelet előírásai alapján elmélet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a képzési tartalomnak megfelelő szakos tanári szakképzettség (elsősorban kommunikáció, marketing, vagy pszichológus tanár), vagy</li> <li>a képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú végzettség és szakképzettség (elsősorban kommunikációs, marketing, vagy pszichológus felsőfokú végzettség), vagy</li> <li>felsőfokú végzettség és a képzés tanulmányi területének megfelelő, legalább 2 éves szakmai tapasztalat (közgazdaság, marketing, pszichológia).</li> </ul> <p>gyakorlat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a képzési tartalomnak megfelelő kommunikáció, marketing, vagy pszichológus felsőfokú végzettség és szakképzettség, vagy</li> <li>a képzés tanulmányi területének megfelelő (közgazdaság, marketing, pszichológia) legalább két éves szakmai tapasztalat</li> </ul>
11.1.1.	Személyi feltételek biztosításának módja	Amennyiben az intézmény nem tud főállású munkavállalót az oktatásra biztosítani, úgy megbízási, vagy vállalkozási szerződéssel biztosítja az oktatót.
11.2.	Tárgyi feltételek	<p>Az elméleti és gyakorlati képzéshez a 393/2013 (XI.12.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében meghatározott feltételeknek megfelelő infrastruktúra és tárgyi eszköz az alábbiak szerint:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a csoport létszámának megfelelő tanulóasztalok és székek, vagy írólapos székek</li> <li>tanári asztal, szék</li> <li>tábla, vagy flipchart tábla</li> </ul>
11.2.1.	Tárgyi feltételek biztosításának módja	Saját tulajdonú vagy bérelt
11.3.	Egyéb speciális feltételek	-



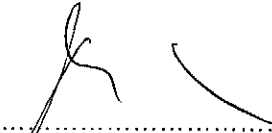
11.3.1.	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	-
---------	---	---


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: Intézményi kommunikáció  
„D” kör

## **SZAKÉRTŐI VÉLEMÉNY**

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

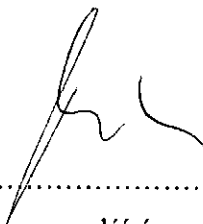
A képzési program megfelel a 2013. évi LXXVII. Felnőttképzési törvényben, valamint a vonatkozó rendeletekben előírt követelményeknek, a képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon a képzésben jelölt célcsoport számára a programban megjelölt kompetenciák megszerzhetőek.

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

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

Minősítés helye: **Székesfehérvár**

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



.....  
aláírás

