

II. ADATLAP – A programmodul részletes bemutatása

Valamennyi programmodulra külön-külön kitöltendő

1. A programmodul azonosító adatai

Ügyeljen arra, hogy a programmodul sorszáma és megnevezése azonos legyen a I. A program általános tartalma fejezet 11. pontjában írtakkal!

1.1.	A program megnevezése	Személyes hatékonyság fejlesztés
1.2.	A modul sorszáma	3.
1.3.	A modul megnevezése	Konfliktuskezelés

2. A programmodul célja

A programmodul célja, hogy a képzésben résztvevők megtanulják a problémás, elégedetlen, támadó ügyfelek és reklamációk professzionális kezelését, képesek legyenek elfogadó, elégedett ügyfelet «varázsolni» az elégedetlenből.

A programmodul célja továbbá, hogy a képzésben résztvevők elsajátítsák a konfliktusok típusait és megismerjék annak forrásait, a hatékony konfliktuskezelés eszköztárát, amelynek segítségével jelentősen csökkenhet az elégedetlen ügyfelek, kényes helyzetek száma.

A programmodul rész céljai a teljes képzés céljának megvalósítását szolgálják.

3. A programmodul követelményei

3.1.	A képzésben résztvevő ismeri a tipikus konfliktusos helyzeteket és azok hatékony konfliktuskezelési módszereit.
3.2.	A képzésben résztvevő képes a saját érdekeit képviselni egy konfliktusos helyzetben úgy, hogy a másik érdeke sem sérüljön.
3.3.	A képzésben résztvevő képes kezelni „problémás” embereket, ügyfeleket.
3.4.	A képzésben résztvevő képes kezelni és kézben tartani a kényes helyzeteket.

4. A programmodul során elsajátított ismeret, kialakított készség, képesség, kompetencia

4.1.	A képzésben résztvevő ismeri a tipikus konfliktusos helyzeteket és azok hatékony konfliktuskezelési módszereit.
4.2.	A képzésben résztvevő képes a saját érdekeit képviselni egy konfliktusos helyzetben úgy, hogy a másik érdeke sem sérüljön.
4.3.	A képzésben résztvevő képes kezelni „problémás” embereket, ügyfeleket.
4.4.	A képzésben résztvevő képes kezelni és kézben tartani a kényes helyzeteket.

5. A programmodulba való bekapcsolódás feltételei

5.1.	Előzetesen teljesítendő modul(ok)	Első két modul, illetve előzetes tudásfelmérés alapján ebbe a modulba is bekapcsolódhat a képzésben résztvevő.
5.2.	Előzetesen elvárt ismeret(ek)	Az általános adatlap 6.4. pontjának megfelelően.

6. A programban való részvétel feltételei

6.1.	Részvétel követésének módja	Az általános adatlap 7.1. pontjának megfelelően.
6.2.	Megengedett hiányzás	Az általános adatlap 7.2. pontjának megfelelően.
6.3.	Egyéb feltétel(ek)	Az általános adatlap 7.3. pontjának megfelelően.

7. A fogyatékból, hátrányos helyzetből eredő speciális igények figyelembevételének módja

Az általános adatlap 8. pontjának megfelelően.

8. A programmodul időtartama

8.1.	16	óra
------	----	-----

Ebből

8.2.	Elmélet	4	óra
8.3.	Gyakorlat	12	óra

8.4.	Intenzitás	Időtartam					
	A mindenkori képzésben résztvevők igényeinek megfelelően. Javasolt intenzitás: napi 8 kontaktóra	2	nap	0,4	hét	0,66	hónap

9. A programmodul megvalósításának módszerei és formája

9.1.	Frontális	25	%
9.2.	Kiscsoportos feldolgozás	15	%
9.3.	Pármunka	10	%
9.4.	Egyéni felkészülés	15	%
9.5.	Szituációs módszerek	25	%
9.6.	Prezentáció	10	%

10. A programmodulba vonható csoportlétszám

10.1.	Minimum	4	fő
10.2.	Maximum	25	fő

11. A programmodul során alkalmazott értékelési rendszer

11.1.	Számonkérések formája	Általános adatlap 14.1. pontjának megfelelően.
11.2.	Számonkérések rendszeressége	Általános adatlap 14.2. pontjának megfelelően.
11.3.	Számonkérések tartalma	Általános adatlap 14.3. pontjának megfelelően.
11.4.	A felnőttel tudásszintjének ellenőrzésére szolgáló módszerek(ek)	Általános adatlap 14.4. pontjának megfelelően.
11.5.	Megszerezhető minősítések	Általános adatlap 14.5. pontjának megfelelően.
11.6.	Megszerezhető minősítésekhez tartozó követelményszintek	Általános adatlap 14.6. pontjának megfelelően.
11.7.	Sikertelen teljesítés követelménye	Általános adatlap 14.7. pontjának megfelelően.

12. Az előzetesen megszerzett tudás elismerésének módja

Általános adatlap 15. pontjának megfelelően.

13. A programmodul megvalósításához szükséges személyi feltételek

	Programban betöltött szerep	Oktatott témakör	Követelmények (24/2004. (Vi.22.) FMM rendelet I.sz. melléklete szerinti minimális követelmények)				
			Végzettség(ek)/szakképzettség	Szakmai gyakorlat	Oktatói gyakorlat	Felnőttképzési gyakorlat	Egyéb követelmény(ek)
13.1.	Oktató	Konfliktuskezelés	Felsőfokú végzettség	min. 3 év	min. 3 év	min. 3 év	-

14. A programmodul megvalósításának tárgyi feltételei*(Hátrányos helyzetűek esetében speciális igényeket kielégítve)*

	Képzési helyszín	Igénybevétel célja	Férőhelyek száma	Minimálisan elvárt felszereltség
14.1.	1031 Budapest, Nánási út 5-7. A. ép.	oktatás	30	A résztvevők számának megfelelő asztal és szék, flipchart, projektor

14/a OKJ-s szakképesítésként a gyakorlati képzés megszervezésének módja

	OKJ-s képzés megnevezése	Saját tanműhely	Gazdálkodó szervezet	Egyéb
	-	-	-	-

15. A programmodul céljának eléréséhez szükséges tananyagok, segédanyagok, segédeszközök, és azok biztosításának módja

	Tananyagok, segédanyagok, segédeszközök	Biztosítás módja
15.1.	Saját jegyzetek.	A képző intézmény biztosítja a képzésben résztvevőknek és az oktatók számára is.

16. A programmodul céljának eléréséhez szükséges kötelező irodalom, és azok biztosításának módja

	Szerző	Cím	Kiadó neve, székhelye	Kiadás éve	Biztosítás módja
16.1	-	-	-	-	-

17. A programmodul céljának eléréséhez szükséges ajánlott irodalom, és azok biztosításának módja

	Szerző	Cím	Kiadó neve, székhelye	Kiadás éve	Biztosítás módja
17.1	-	-	-	-	-

18. A programmodul megvalósítására vonatkozó egyéb feltétel(ek)

Nincsen más, egyéb feltétel a programmodul megvalósítására.

Dátum: Budapest, 2010. augusztus 12.

P.H.

Cégszerű aláírás