



Emberi Értékek Kft
4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Nyilvántartási szám: ---
Engedélyszám: E/2022/000029
Adószám: 26112132-1-15; Cg: 15-09-087459
WEB: www.emberiertekkkft.hu – E-mail: kepzes@emberiertekkkft.hu
tel: +36 20 572 3311

Képzési program
Szolgáltatói szemléletű munkaszerepre
érzékenyítő képzés
GINOP 6.1.9. projekthez

1 / 8. oldal

Szolgáltatói szemléletű munkaszerepre érzékenyítő képzés

KÉPZÉSI PROGRAM

Az előzetes szakértői minősítést végezte

Györgyi Gyula

GINOP-6.1.9-18-2018-00001
Közlekedési képzési- és vizsgacentrum kialakítása



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

SZÉCHENYI 2020

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



Emberi Értékek Kft
4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Nyilvántartási szám: ---
Engedélyszám: E/2022/000029
Adószám: 26112132-1-15; Cg: 15-09-087459
WEB: www.emberiertekkekft.hu – E-mail: kepzes@emberiertekkekft.hu
tel: +36 20 572 3311

Képzési program
Szolgáltatói szemléletű munkaszerepre
érzékenyítő képzés
GINOP 6.1.9. projekthez

2 / 8. oldal

1. A képzés célja

Az utasélményt nyújtó szolgáltatói magatartáshoz szükséges alapismeretek közvetítése. Az utasokkal közvetlen kapcsolatban lévő munkatársak eredményes szerepformálásának segítése a mindennapokban előforduló és lehetséges helyzetek, esetek feldolgozásával. A „szemléletmód változtatás 3 lépésben” modell szokásokra gyakorolt hatásának saját élményű átélése, gyakorlása.

2. A képzés célcsoportja

Olyan munkavállalók, akik közvetlen személyes, vagy digitális kapcsolatban vannak a közlekedési szolgáltatást igénybe vevő utasokkal és a feladataik ellátásához szükséges az utasélményt eredményező magatartás megerősítése, illetve változtatása.

3. A képzés során megszerezhető kompetenciák

1. Képessé válik a szolgáltatói magatartás elemeinek alkalmazására
2. Képes az ügyféltípusnak megfelelő leghatékonyabb kommunikációs és konfliktuskezelési módszert alkalmazni és asszertívan, hatékonyan kommunikálni, érvelni.
3. Hozzáállására a mások (elsősorban az utasok) nehézségeinek, akadályainak, szükségleteinek megismerése, meglátása a jellemző.
4. Az ismeretei és érzései alapján kommunikálva nyilvánul meg, azzal a céllal, hogy a szükséges módon és mértékben segítségére legyen az utasoknak.
5. A tevékenységeiért felelősséget vállalva, érzékelve, értékelve azok hatásait a szemléletmódját és megnyilvánulásait megerősíti, illetve változtat azokon.

4. A képzésbe való bekapcsolódás feltételei

Iskolai előképzettség	középfokú végzettség
Szakmai előképzettség	nem szükséges
Egészségügyi alkalmasság	nem szükséges
Szakmai gyakorlat területe és időtartama	nem szükséges

5. A képzésben való részvétel feltételei

Részvétel követésének módja	jelenléti íven történő aláírással
Megengedett hiányzás mértéke	20%



Emberi Értékek Kft
4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Nyilvántartási szám: ---
Engedélyszám: E/2022/000029
Adószám: 26112132-1-15; Cg: 15-09-087459
WEB: www.emberiertekkkft.hu – E-mail: kepzes@emberiertekkkft.hu
tel: +36 20 572 3311

Képzési program
Szolgáltatói szemléletű munkaszerepre
érzékenyítő képzés
GINOP 6.1.9. projekthez

3 / 8. oldal

Egyéb feltételek

felntőtképzési szerződés kötése a képzővel és
annak betartása

6. Tervezett képzési idő

Összes óraszám:	24	óra
--------------------	----	-----

7. Maximális csoportlétszám

15 fő

8. A képzés személyi és tárgyi, valamint egyéb speciális feltételei

8.1. A képzés személyi feltételei

A képzés oktatóival/trénereivel szembeni követelmények:

Felsőfokú iskolai végzettség, és tréneri területen, vagy coachként eltöltött legalább 5 éves munkatapasztalat, vagy pszichológus, szociológus, mentálhigiénikus végzettség és legalább 5 éves tapasztalat.

A személyi feltételek biztosításának módja:

Munkaviszonyban, megbízási jogviszonyban, vagy vállalkozói szerződéssel.

8.2. A képzés tárgyi feltételei

Az órákon:

Résztevők számával megegyező asztal, szék.

Vetítővászon, projektor, laptop, flipchart/tábla.

Szemléltető anyagok, oktatási segédletek:

Diasorozat (PPT) a prezentációhoz. Tananyag hallgatók számára.

A tárgyi feltételek biztosításának módja:

Saját tulajdon, vagy bérleti szerződés.

Amennyiben a képzés a megrendelő, vagy partner helyszínén kihelyezett formában kerül megvalósításra, úgy a képzési helyszín biztosítója bocsátja rendelkezésre - erre vonatkozó megállapodás alapján – a tárgyi feltételeket.

8.3. Speciális feltételek

nincsenek

A speciális feltételek biztosításának módja:

nem releváns



Emberi Értékek Kft
4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Nyilvántartási szám: ---
Engedélyszám: E/2022/000029
Adószám: 26112132-1-15; Cg: 15-09-087459
WEB: www.emberiertekekft.hu – E-mail: kepzes@emberiertekekft.hu
tel: +36 20 572 3311

Képzési program
Szolgáltatói szemléletű munkaszerepre
érzékenyítő képzés
GINOP 6.1.9. projekthez

4 / 8. oldal

9. A képzés során alkalmazott teljesítményértékelési rendszer

9.1. A képzési folyamat alatt

Ellenőrzések formája	Szóbeli.
Ellenőrzések rendszeressége	Tananyag egység végén. A 12.3.Én és mások témakörnél a feladatmegoldások alkalmával is.
Ellenőrzések tartalma	Oktató/tréner szakmai döntése alapján az átadott tananyag tartalma és az 12.3. témakörnél a hallgatói megnyilvánulások szerint.
Megszerezhető minősítések	„Megfelelt” / „Nem felelt meg”
Megszerezhető minősítésekhez tartozó követelményszintek	-
Sikertelen teljesítések következményei	A képzésben való részvételt igazoló tanúsítvány nem kerül kiállításra.

9.2. A képzés zárásakor

Vizsgára bocsátás feltételei	Nincs záróvizsga.
Záróvizsga formája	-
Záróvizsga tartalma	-
Záróvizsgán megszerezhető minősítések	-
Megszerezhető minősítésekhez tartozó követelményszintek	-
Sikertelen teljesítés következménye	-

10. A program sikeres elvégzését igazoló okirat

Tanúsítvány

C. 9.1



Emberi Értékek Kft
4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Nyilvántartási szám: ---
Engedélyszám: E/2022/000029
Adószám: 26112132-1-15; Cg: 15-09-087459
WEB: www.emberiertekekft.hu – E-mail: kepzes@emberiertekekft.hu
tel: +36 20 572 3311

Képzési program
Szolgáltatói szemléletű munkaszerepre
érzékenyítő képzés
GINOP 6.1.9. projekthez

5 / 8. oldal

11. A program elvégzését igazoló irat kiadásának feltételei

1. A tananyagegységek óráinak minimum 80%-án való részvétel.
2. Tananyagegység tartalmának összefoglalása a résztvevők bevonásával.

Dokumentálása a haladási naplóban feljegyzéssel történik.

12. Témakörök/tananyagegységek

12.1. A Szolgáltatói szemléletű utaskommunikációt

tananyag- egység célja	A tartalomban meghatározott ismeretek, készségek, attitűd elsajátítása
Sor-szám	Tananyagegység tartalma
1.	Szolgáltatói magatartás elemei • Az ügyfélorientált szolgáltatás alapelemei • Az utas elvárásai, motivációja • Megjelenési követelmények, kedvező benyomás-keltés • Fizikai környezet adottságainak befolyásolása • Udvariasság, szolgálatkészség • Bizalom kialakításának alapjai • Megbízhatóság, hitelesség • Empátia, segítőkészség • Szakmai felkészültség jelentősége • Szolgáltatói gondolkodás és viselkedés, • Bevált minőségmérési lehetőségek.
2.	Asszertív magatartás, kommunikáció • Utaspszichológia, testbeszéd • Tudatos és tudatosítható metakommunikációs elemek • Verbalitás – szakkifejezések használata • Helyzethez illeszkedő utaskezelési technikák • Kérdésfeltevés technikái • Zárt és nyitott kérdések hatásmechanizmusai • Kommunikációs stílusok megkülönböztetése, hatásai • Asszertív kommunikációs stílus tudatosítása, gyakorlása • Pozitív átkeretezés technikájának gyakorlása
3.	Konfliktuskezelés • Tipikus problémahelyzetek elemzése • Kifogások kezelése, ellenvetések kezelése
	Óraszám: 8 óra



Emberi Értékek Kft
4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Nyilvántartási szám: ---
Engedélyszám: E/2022/000029
Adószám: 26112132-1-15; Cg: 15-09-087459
WEB: www.emberiertekekft.hu – E-mail: kepzes@emberiertekekft.hu
tel: +36 20 572 3311

Képzési program
Szolgáltatói szemléletű munkaszerepre
érzékenyítő képzés
GINOP 6.1.9. projekthez

6 / 8. oldal

A megvalósítás során alkalmazott képzési módszerek:

prezentáció, szituációs gyakorlatok, esettanulmányok

Munkaformák:

frontális munka, páros és csoportos gyakorlatok

A képzés óraszámába beszámítható egyéb óraszám: -

A témakör/tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele:

A tananyagegységek óráinak minimum 70%-án való részvétel.

Tananyagegység tartalmának összefoglalása a résztvevők interaktív módon történő bevonásával.

12.2. Az eredményes munkaszerep formálás

tananyag- egység célja	A tartalomban meghatározott ismeretek, készségek, attitűd elsajátítása
Sor-szám	Tananyagegység tartalma
1.	A munkaszerep értelmezése - Mindennapi szerepeink. - A munkaszerep meghatározása, annak tartalma. - A szerepek elkülönülése, árnyékként való jelenléte.
2.	A munkaszerepek formálásának dinamikája - A szerephordozó és mások (akikkel kapcsolatba kerül a szerepformáló) feltételezéseinek és működési módjának következményei. - Kölcsönös elvárások közvetítésének és egymás formálásának lehetőségei.
3.	A szerepváltoztatás eszközei - Mikor, miért szükséges a szerep változtatása? - A változtatás folyamata: Felülvizsgálás, újradefiniálás, újraformálás, újraalakítás, folyamatos teljesítés. - Nehézségek a formálásban és a teljesítésben: deficit, akadályok, gátlások. - Az együttműködést támogató 5 lépéses szerepformálás. - Az egyenrangúság, kölcsönösség megnyilvánulásokban való észlelésének hatása a szerepformálókra.
	Óraszám: 8 óra



Emberi Értékek Kft
4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Nyilvántartási szám: ---
Engedélyszám: E/2022/000029
Adószám: 26112132-1-15; Cg: 15-09-087459
WEB: www.emberiertekekft.hu – E-mail: kepzes@emberiertekekft.hu
tel: +36 20 572 3311

Képzési program
Szolgáltatói szemléletű munkaszerepre
érzékenyítő képzés
GINOP 6.1.9. projekthez

7 / 8. oldal

A megvalósítás során alkalmazott képzési módszerek:

prezentáció, szituációs gyakorlatok

Munkaformák:

frontális munka, páros és csoportos gyakorlatok

A képzés óraszámába beszámítható egyéb óraszám: -

A témakör/tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele:

A tananyagegységek óráinak minimum 80%-án való részvétel.

Tananyagegység tartalmának összefoglalása a résztvevők interaktív módon történő bevonásával.

12.3. Én és mások

tananyag- egység célja	A tartalomban meghatározott ismeretek, készségek, attitűd elsajátítása
Sor-szám	Tananyagegység tartalma
1.	A hozzáállás, viselkedés, eredmények háromszög. - A hozzáállás és viselkedés összhangja, illetve elkülönülése. - A célkitűzések és a megvalósításuk érdekében végzett tettek fókuszja. Mások, az utasok, szükségleteinek, céljainak is a figyelembevétele. - A mások is számítanak szemléletmód szerinti megnyilvánulási lehetőségek. - Arra utaló jelek, hogy mások nem számítanak úgy, mint én.
2.	A mások is számítanak szemléletmód tudatosítása, gyakorlata - A „mások nem számítanak úgy, mint én” tünetei, megjelenési formái. - A tünetek megnyilvánulásai különböző kihívást jelentő helyzetekben. - A mások felé fordulás hogyanja. 3 lépéses modell a saját figyelmünk kifelé fordítására. - Mások segítségének eszköze a kifelé fordulásban. - A tudatosság és szemléletváltás eszközeinek gyakorlása helyzetgyakorlatokban. 4 munkacsoportok mások felé fordulását, együttműködését segítő eszköz begyakorlása. - Tippek, ajánlások (egyszerű tettek) a szemléletmód fenntartására.
	Óraszám: 8 óra

A megvalósítás során alkalmazott képzési módszerek:

prezentáció, szituációs gyakorlatok, munkafüzeti lapok megoldása



Emberi Értékek Kft
4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Nyilvántartási szám: ---
Engedélyszám: E/2022/000029
Adószám: 26112132-1-15; Cg: 15-09-087459
WEB: www.emberiertekekft.hu – E-mail: kepzes@emberiertekekft.hu
tel: +36 20 572 3311

Képzési program
Szolgáltatói szemléletű munkaszerepre
érzékenyítő képzés
GINOP 6.1.9. projekthez

8 / 8. oldal

Munkaformák:

frontális munka, páros és csoportos gyakorlatok, egyéni munka

A képzés óraszámába beszámítható egyéb óraszám: -

A témakör/tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele:

A tananyagegységek óráinak minimum 80%-án való részvétel.

A feladatmegoldásokban való aktív részvétel.

Mások figyelembevételének szándéka szerinti megnyilvánulások a témakör feldolgozása során.

A képzési programot előzetesen minősítő szakértő

neve: Györgyi Gyula

aláírása:

a felnőttképzési szakértők nyilvántartásában szereplő nyilvántartási száma:

FSZ/2020/000086

Az előzetes minősítés

helye: Nyíregyháza

időpontja: 2023.01.31.

A felnőttképző képviselőjére jogosult személy

neve: Valikovics Ferenc

aláírása: