

Képzési program

- 1. A program megnevezése: Fogyasztóvédelmi ismeretek**
Felnőttképzési tevékenység azonosítója: 340020
- 2. A program tulajdonosa: Sämling Gazdasági Továbbképző Kft.**
1124 Budapest, Németvölgyi út 64. Telefon: 212-4412, Fax: 212-5071
E-mail: info@samling.hu; Weboldala: www.samling.hu Nyilvántartási száma: 01-0485-04
A nyilvántartásba vétel lejártának időpontja: 2009. november 03.
Akkreditációs lajstromszáma: AL-0185 Lejárata: 2011. március 7.
- 3. A program besorolása:** szakmai képzés
- 4. A program célja:**
A képzés célja a fogyasztóvédelemmel foglalkozó munkatársak képzése, a fogyasztóvédelem jogi alapjainak és speciális szakmai részterületeinek, a törvényi szabályozás aktuális változásainak, a gazdasági környezet változásai által generált fogyasztói panaszok kezelési módjának megismertetése. A képzés célja továbbá a fogyasztói kultúra fejlesztése és a tudatos kritikus fogyasztói magatartás kialakítása és fejlesztése a résztvevőkben. Cél a fenntarthatóság elméletének átadása, azon belül is a fenntartható fogyasztás fogalmának kialakítása, elterjesztése és a fenntarthatóság mindennapi életünkben fogyasztóként, illetve fogyasztóvédelmi szakemberként való képviselése.
- 5. A program célcsoportja:**
A képzést olyan hallgatók figyelmébe ajánljuk, akik fogyasztóvédelemmel foglalkozó munkatársak, tanácsadók, mediátorok, segítők.
- 6. A program során megszerzhető kompetenciák (a 7 modulban külön-külön megszerzhető kompetenciák a 19. pontban lévő táblázatban találhatóak):**
A képzésen részt vevő az alábbi kompetenciákat szerzi meg, illetve fejleszti a képzés során:
 - Jogszabály-ismeret, definíciók és szervezeti felépítés ismerete
 - Nemzetközi és hazai ismeretek, tapasztalatok elsajátítása
 - Fogyasztóvédelmi szakmai kompetenciák
 - Személyes, társas és kommunikációs kompetenciák
- 7. A programba való bekapcsolódás feltételei:**
A programba való bekapcsolódás feltétele minimum középfokú végzettség és legalább 1 éves szakmai gyakorlat a fogyasztóvédelemben. Szükséges ezen felül felhasználói szintű számítástechnikai készség az E-learning gyakorlatok miatt.
- 8. A programban való részvétel feltételei:**
A résztvevő hiányzásainak óraszámra nem haladhatja meg a teljes tanfolyam idején összesen a képzési idő 20 %-át.
- 9. A fogyatékoságból eredő speciális igények figyelembevételének módja:**
 - A képzésen nem teszünk különbséget a fogyatékkal élő, illetve egészséges hallgatók között. Amennyiben a résztvevők között mozgáskorlátozott hallgató van, akkor számára az akadálymentes közlekedést és a megfelelő elhelyezést biztosítjuk.
 - Hallássérült hallgatók esetében gondoskodunk arról, hogy megfelelő hangosítás és vizuális tananyag segítse a résztvevők munkáját.

10. Tervezett képzési idő: 29 tanóra, 5 oktatási nap (ebből 15 óra elmélet és 14 óra gyakorlat).

11. A képzés módszerei: Előadás és prezentáció, valamint feladatmegoldás, esettanulmányok feldolgozása és megbeszélése, helyzetgyakorlatok, E-learning gyakorlat.

12. A program moduljai:

1. Fogyasztóvédelmi alapismeretek, szavatosság, jótállás
2. Fogyasztóvédelmi ismeretek a kereskedelemben és az utazások területén
3. Fogyasztóvédelmi ismeretek a pénzügy és a biztosítások területén
4. Fogyasztóvédelmi ismeretek a hírközlési szolgáltatások területén
5. Fogyasztóvédelmi ismeretek az élelmiszer-biztonságterületén
6. Fogyasztóvédelmi ismeretek a közüzemi szolgáltatások területén
7. Tárgyalástechnikai és konfliktuskezelési készségek fejlesztése

13. Csoportlétszám (minimum és maximum): minimum 6 fő és maximum 25 fő.

14. A program során alkalmazott értékelési rendszer:

Számonkérés és annak rendszeressége: Szóbeli beszámoló, interaktív záró teszt a modulok és a képzés végén az átadott tananyagból.

A hallgatók tudásszintjének ellenőrzésére szolgáló módszerek: Előzetes felmérő beszélgetés és oktatói megfigyelés a képzés során, a gyakorlati feladatok, helyzetgyakorlatok megoldásának visszajelzése.

Az előzetesen megszerzett tudás elismerésének módjai:

Az előzetes tudásszintet kérdőív segítségével mérjük fel. Ennek eredménye alapján az oktatók az adott résztvevők számára testreszabottá alakíthatják a gyakorlati példákat, illetve a résztvevők közös szintre hozásában is segítséget nyújtnak. Az előzetesen megszerzett tudás beszámítása olyan módon történik, hogy a képzés belső tartalmára hat szabályozó jelleggel. A kitöltött kérdőív eredményétől függetlenül a hallgatók kötelesek a képzésben részt venni.

15. A program zárása (a program zárásának feltételei és módja):

Az aktív részvétel a képzési napokon, a részvételi díj befizetése, a gyakorlati feladatok teljesítése, valamint szóbeli beszámolók és az interaktív záróteszt teljesítése.

A program elvégzését igazoló irat:

Sämling tanúsítvány.

A program elvégzését igazoló irat kiadásának feltételei:

- Tanfolyami díj megfizetése.
- Előírt jelenlét a jelenléti ívek alapján.
- Sikeres modulzárók (minimum 51 %-os teljesítmény).

16. A résztvevők elégedettségére vonatkozó információgyűjtés eljárása és tartalma:

- Hallgatói elégedettségi kérdőív a képzés lezárásakor (mellékelve), hogy javításra kerüljenek az esetlegesen felvetett problémák. A kiértékelést a képzésért felelős személy végzi.
- A képzésért felelős tanfolyamszervező folyamatos személyes jelenléte során a hallgatókkal történő személyes beszélgetések, valamint e-mail-váltások útján értesül az elégedettségükről, illetve az esetlegesen felmerülő problémákról. A jogos hallgatói panaszról HTM (helyesbítő tevékenység munkalap) lapot vesz fel a tanfolyam szervezője, majd annak az intézkedésnek a leírását is rögzíti, melynek elvégzéséről döntés született és megvalósítása megtörtént.

17. A képzés megvalósulására vonatkozó információgyűjtés eljárása és tartalma:

Ezeket az információkat az alábbi szempontok szerint gyűjtjük:

1. Jogi szempontok: Jelenléti ív, Haladási napló, Felnőttképzési szerződés, Oktatók szerződése és díjazása, Teljesítésigazolások
2. Képzés célja szerint: A hallgatók „follow-up”-ja a gyakorlati alkalmazásról vagy alkalmazási képességről, Munkaerő-piaci visszajelzések, Visszatérő vállalati ügyfelek száma
3. Intézményi célok szerint: Adatgyűjtési statisztika – a tervezett és megvalósult képzések száma, Marketing eszközök megfelelő alkalmazása, Hallgatói elégedettség növekedése, Nyereségtermelő-képesség
4. Modulok teljesítése, tanúsítványok kiadása: hallgatói lista – mely modulokat teljesítette, Képzési díjak befolyásának nyomon követése, a tanúsítvány kiadhatóságának vizsgálata.

A képzés eredményességi szempontjai:

- Hallgatói elégedettség – kérdőív összeállítása, célkitűzés az eredményességet illetően (min. 75%), kiértékelés, következtetések levonása, helyesbítés, fejlesztés, tanárok minősítése
- Oktatói elégedettség – szervezéssel, oktatási hellyel kapcsolatosan min. 75%-os elégedettség
- Kiadott tanúsítványok – a jelentkezők és teljesítők között minimális eltérés elérése
- Munkaerő-piaci elégedettség – fogyasztóvédelmi tudás, készség, képesség elvárásának növekedése a képzés által nyújtott tudás munkahelyi alkalmazásának eredményessége alapján.

Visszajelzési módok:

Hallgatói visszajelzések

- Kötetlen jelzések – telefonos, személyes, e-mailes véleménynyilvánítás
- Elégedettségmérés – a hallgatói kérdőívek kiértékelése alapján – jelzés az oktató és a szervező felé
- Reklamáció – hallgatói

Oktatói visszajelzések

- Kötetlen jelzés – telefonos, e-mailes, személyes véleménynyilvánítás
- Munkaerő-piaci – munkaadói visszajelzés
- Oktatói elégedettségmérés évente

Munkahelyi visszajelzések

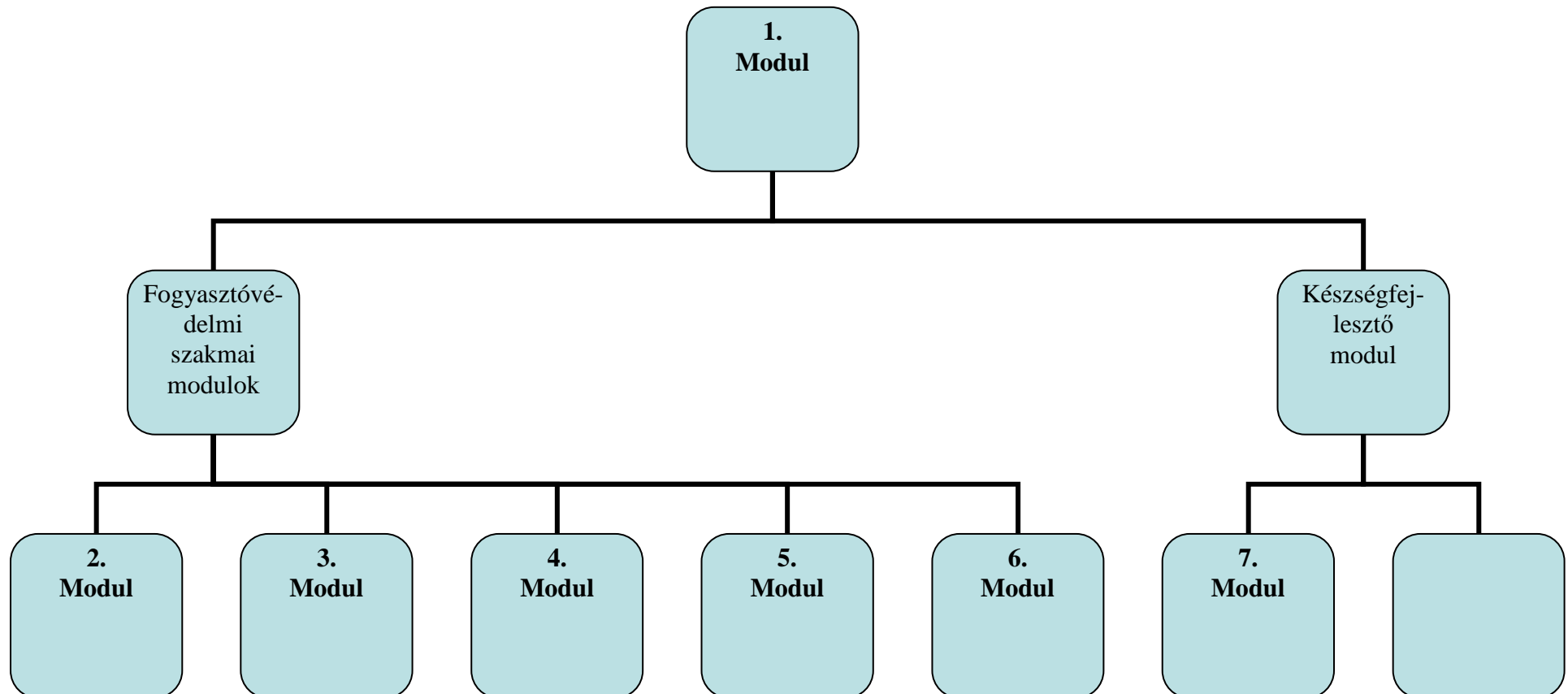
- Mennyire tartják fontosnak az adott képzés elterjesztését? Személyes interjú, kérdőív, kiértékelés – vezetői döntés
- Hogyan/milyen mértékben értékeli egy jelentkező vagy egy munkavállaló a program által kínált előnyöket – döntés, hogy szerepeljen-e a program munkaerő-piaci képzésként?
- A fogyasztóvédelmi tudás birtokában lévő munkavállaló többletteljesítésének vagy többlettudásának észlelése, kiaknázása az adott vállalatnál mekkora?

Hasznosítás

- Programfejlesztés – tananyagfejlesztés
- Helyesbítő – megelőző intézkedések – oktatók minősítése
- Piaci döntések – munkaerő-piaci képzés, együttműködés szervezetekkel, civil kezdeményezésekkel.

18. Képzési folyamat

Modul	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	összes
Óraszám összes	3	3	3	2	3	3	12	29



A képzési folyamat részletes (a képzés szakmai előkészítését, szervezését, lebonyolítását és zárását meghatározó) leírása

A hazai törvényi előírásokat és az EU fogyasztóvédelmi elveit alapul véve éves képzési tervünkbe felvettük a Fogyasztóvédelmi ismeretek elnevezésű képzésünket. A Közép-magyarországi Regionális Munkaügyi Központ által regisztrált képzéshez előzetesen elkészítettük a képzési programot. A képzési program kialakításakor az vezérelt minket, hogy hallgatóink „testre szabott” képzésen vegyenek részt, ahol nagy hangsúlyt fektetünk az aktuális legmodernebb ismeretek átadására; konkrét és ki nem mondott igényeikre; a legkorszerűbb módszertan alkalmazására, illetve arra a piaci környezetre, ahol tudásukat később alkalmazniuk kell.

A képzési programok magas minősége mellett intézményünk szeretne kiemelkedni a hallgatók számára kialakított oktatási környezet és a kínált ellátás magas színvonalával is. Hisszük, hogy hallgatóink jó közérzete és kellemes hangulata pozitívan befolyásolja tanulási képességüket.

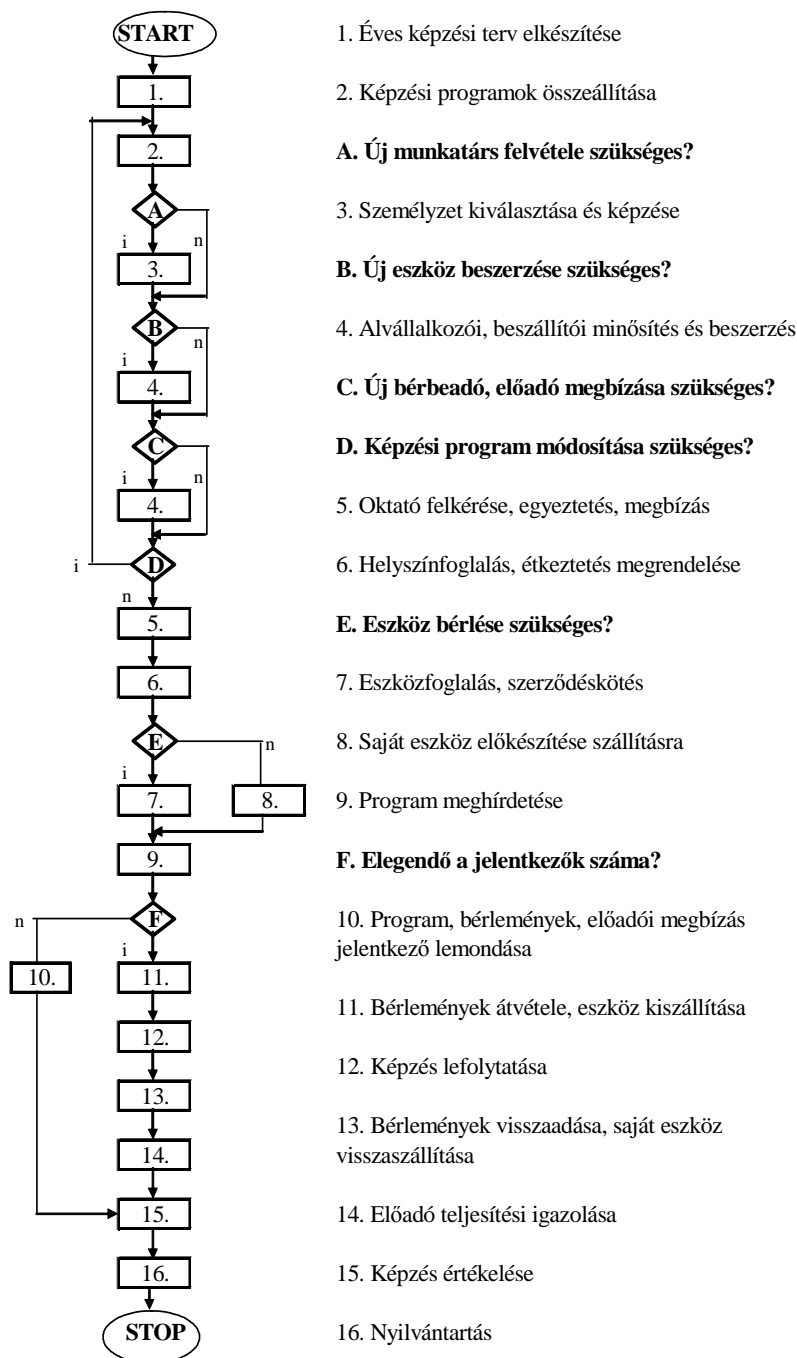
Felnőttképzési szolgáltatásaink: képzési tanácsadás, előzetes tudásszint-felmérés; a már megszerzett kompetencia felmérése, értékelése, figyelembevétele.

Mivel Fogyasztóvédelmi ismeretek elnevezésű képzésünk fókuszában főként a fogyasztóvédelmi alapismeretekkel összefüggő, valamint a személyes, társas és kommunikációs kompetenciák fejlesztése áll, így a megfelelő oktatók kiválasztása is az e szakterületeket érintő felsőfokú végzettség és szakmai gyakorlat alapján történik. Új munkatársainknak, illetve szerződéses oktatóinknak folyamatosan tartunk „Train the trainer” szakmai programokat. Folyamatosan vizsgáljuk beszállítóink minőségét, valamint a képzés folyamán és végeztével a résztvevők elégedettségét is.

A program fejlesztése, módosítása esetleg javítása:

- nem megfelelés javítása
- helyesbítő intézkedés valamely nem megfelelés okának vizsgálata kapcsán
- kockázatmenedzsment és megelőző intézkedések meghozatala, amikor a nem megfelelés még csak egy vélt tényező a szervezők és/vagy az oktatók/résztvevők által
- statisztikai adatok, mutatószámok (pl. lemorzsolódott résztvevők aránya) tendenciájának követése (pl. folyamatosan romló vagy stagnáló eredmény), vezetői fejlesztési döntések meghozatala
- a program erősségeinek, gyengeségeinek kiértékelése és vezetői fejlesztési döntések meghozatala.

Az intézmény minőségbiztosítási irányelveinek megfelelően az alábbi folyamatra szerint készítjük elő, szervezzük, bonyolítjuk le, illetve zárjuk a képzéseinket:



19. Fogyasztóvédelmi ismeretek elnevezésű program képzési folyamata

Kum. óra	Téma	Résztémakörök	Tanegység célja	Megszerezhető kompetencia
1. modul Fogyasztóvédelmi alapismeretek, szavatosság, jótállás				
3	Fogyasztóvédelem alapismeretei	A magyar fogyasztóvédelem története, fogyasztóvédelem fogalma, célok, feladatok ismerete, a fogyasztóvédelem filozófiájának megismerése Törvény- és jogszabály-ismeret Érdekvédelem, érdekegyeztetés, meggyőző érvelés eszköztára, moderálási ismeretek	A modul elvégzésével a résztvevők megismerik a fogyasztóvédelem törvényi alapjait, a legfontosabb jogszabályokat, definíciókat, a fogyasztóvédelem civil és hatósági szervezeteit és európai kitekintést kapnak az uniós mintákra.	A résztvevők képessé válnak a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazására. A résztvevőknek ismerniük kell a fogyasztóvédelem szervezeteit. A résztvevőknek ismerniük kell a fogyasztóvédelem nemzetközi tapasztalatait. A résztvevőknek ismerni kell a fogyasztóvédelmi érdekegyeztetés formáit.

2. modul Fogyasztóvédelmi ismeretek a kereskedelemben és az utazások területén				
6	Fogyasztóvédelmi alapismeretek a kereskedelemben és az utazások területén	A kereskedelmi- és vendéglátóipari, valamint a turisztikai szabályozás legfontosabb jellemzői, jogszabályai.	A modul elvégzésével a résztvevők megismerik a kereskedelmi- és vendéglátóipari, valamint a turisztikai szabályozás legfontosabb tudnivalóit. A hallgatók ismerjék meg a 2005. évi CLXIV. törvényt a kereskedelemről.	A résztvevőknek tisztában kell lennie a fogyasztóvédelem jogszabályi alapjaival. A résztvevőknek ismernie kell a jótállás és a garancia szabályait. A résztvevőknek ismernie kell az utazással és idegenforgalommal kapcsolatos fogyasztóvédelmi problémákat. A résztvevőknek tisztában kell lennie a kereskedelemmel kapcsolatos tudatos fogyasztói magatartás ismerveivel.

Kum. óra	Téma	Résztémakörök	Tanegység célja	Megszerezhető kompetencia
3. modul Fogyasztóvédelmi ismeretek a pénzügy és a biztosítások területén				
9	A fogyasztókat a pénzügyek terén és a biztosítási területen érhető ártalmak, a jogszabályi lehetőségek, a védekezés módszerei	A szerződések, kamatok, díjak, jutalékok és módosíthatósága. A biztosítás az öngondoskodás és a személyes biztonság eszköze. Új típusú (kombinált) biztosítások és kezelésük. Kárigény érvényesítése a biztosítások különböző fajtáinál.	A modul elvégzésével a résztvevők megismerik a fogyasztókat a pénzügyek – és a biztosítási területen érhető ártalmakat, a jogszabályi lehetőségeket, a védekezés módszereit.	A résztvevőknek képesnek kell lenniük eligazodni a pénzügyek fajtái között, a megtakarítások és a hitelek különböző termékei között. A résztvevőknek ismernie kell a különböző biztosítási termékeket. A hallgatóknak tisztában kell lennie a fogyasztóvédelem jogszabályi háttérével. A hallgatóknak ismernie kell a hatályos pénzügyi jellegű jogszabályokat. A hallgatóknak áttekintéssel kell rendelkeznie a pénzügyi szolgáltatások jelenéről és jövőjéről, a pénzügyi válság hatásáról. A hallgatóknak ismernie kell a lakossági pénzügyi szolgáltatások új termékeit és új problémáit az eladósodás, adósságsapda következményeit.

4. modul Fogyasztóvédelmi ismeretek a hírközlési szolgáltatások területén				
11	Fogyasztóvédelmi ismeretek a hírközlési szolgáltatások területén	Távközlési tarifák, hűség szerződések, szóbeli szerződések. Fogyasztóvédelem a magyar médiában és a neten - hol mit érdemes keresnünk?	A modul elvégzésével a résztvevők megismerik a távközlési tarifákat, a hűség szerződések rejtjelmeit, a szóbeli szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói ismereteket.	A résztvevőnek ismernie kell a hírközlési jogszabályokat, a jótállás kérdéseit, és a hírközlési szolgáltatások általános szerződési feltételeit. A résztvevőnek tisztában kell lennie a szóbeli szerződések szabályaival, az elállási joggal, valamint a fogyasztóvédelem jogszabályi háttérével.

Kum. óra	Téma	Résztémakörök	Tanegység célja	Megszerezhető kompetencia
5. modul Fogyasztóvédelmi ismeretek az élelmiszer-biztonságterületén				
14	Fogyasztóvédelmi ismeretek az élelmiszer-biztonságterületén	Háztartások fogyasztóvédelmi és fenntarthatósági megközelítések Csak a csodaszer-fogyasztó lehet egészséges? Panaszorvoslás és békéltetés Vásároljunk boltban és piacon! Fair trade, fogyasztói beszerzési járulások, GMO-problémák.	A modul elvégzésével a résztvevők megismerik az élelmiszerbiztonság főbb kérdéseit, védekezés módszereit, a hatósági felügyelet munkáját.	A résztvevőknek tisztában kell lenniük az élelmiszer biztonság legfontosabb ismerveivel, élelmiszerek osztályozásával, a HACCP szabályaival. A résztvevőknek ismerniük kell a fogyasztóvédelem jogszabályi alapjait, a táplálkozási ajánlásokat, az élelmiszer jelöléseket, valamint az Európai Unió egészséges életmódról szóló EU Charta Intézkedési tervét.

6. modul Fogyasztóvédelmi ismeretek a közüzemi szolgáltatások területén				
17	Fogyasztóvédelmi ismeretek a közüzemi szolgáltatások területén	Környezettudatos háztartási-energia gazdálkodás Háztartások - fogyasztóvédelmi és fenntarthatósági megközelítések Autózzunk? Környezetvédelem és energiagazdálkodás	A modul elvégzésével a résztvevők megismerik az energia-szabályozás főbb ismerveit, a speciális fogyasztóvédelem módszereit, a hatósági felügyelet munkáját.	A résztvevőknek tisztában kell lenniük a fogyasztóvédelem jogszabályi alapjaival, a háztartási energiaszabályozás alapkérdéseivel, az energia-liberalizáció problémakörével. A résztvevőknek ismernie kell az energiagazdálkodás és fogyasztás problémakörét, valamint a megújuló energiaforrásokat.

Kum. óra	Téma	Résztémakörök	Tanegység célja	Megszerezhető kompetencia
7. modul Tárgyalástechnikai és konfliktuskezelési készségek fejlesztése				
	Tárgyalástechnika Konfliktuskezelés	<p>A tárgyalás alapkérdései, a tárgyalás előkészítése, felépítése A tárgyalás irányítása Tárgyalási szimuláció, az érdekek ütköztetése Tárgyalási taktikák</p> <p>Fogyasztóvédelmi konfliktushelyzetek vizsgálata A konfliktus tünetei. A konfliktus okai. Konfliktuskezelés különböző módjainak felfedezése, azok lehetséges előnyeinek és csapdáinak feltárása. A résztvevők egyéni konfliktuskezelési profiljának feltérképezése. A fogyasztóvédelmi konfliktusok kezelésének 5 lépéses modelljének megismerése és elsajátítása. Konfliktuskezelési stratégiák, csapda helyzetek megismerése Minimális hatékonyságú stratégiák: „Tűzoltás” Közepesen hatékony stratégiák: „Ellentétek kezelése” Leghatékonyabb stratégiák: „Együttműködés” A csapdák A konfliktus romboló hatásának mérséklését eredményező módszerek, technikák.</p>	<p>A modul elvégzésével a résztvevők az alternatív vitarendezések példája alapján megismerik a fogyasztóvédelmi tárgyalások eszközrendszerét és technikáit, valamint a szituációs gyakorlatok példája alapján megismerik a fogyasztóvédelmi konfliktusok kezelésének eszközrendszerét és technikáit is.</p>	<p>A résztvevőknek képessé kell válniuk a tárgyalások tervezésére, előkészítésére, levezetésére, zárására, a tárgyalás teljes irányítására. A résztvevőknek tudniuk kell megkülönböztetni az érték- és érdek-alapú tárgyalási szituációkat, valamint az alternatív vitarendezések vezetése során alkalmazniuk kell tudni fogyasztóvédelmi szakismereteiket. Ismerniük és használniuk kell a meggyőző érvelés eszköztárát is.</p> <p>A résztvevőknek képessé kell válniuk a fogyasztóvédelmi konfliktusok azonosítására. A résztvevőknek jártasnak kell lenniük a konfliktusok kezelésében, ismerniük kell a konfliktuskezelés technikáit. A résztvevőknek meg kell tudni különböztetni az érték- és érdek-alapú konfliktusokat.</p>
29	Záróvizsga			