C. Vzdelávací projekt – modulový kurz – rozpracovanie modulu

Názov a adresa žiadateľa *Ing. Attila Csergő*

1.	**Názov vzdelávacej aktivity** Rozvoj obchodných a manažérskych zručností – 150 h			
	Názov modulu Efektívna komunikácia – 15h			
2.	**Organizačná forma** *Modulový kurz*			
3.	**Cieľová skupina** Členovia obchodnej a predajnej organizácie, podnikatelia, OSZČ, vedúci pracovníci, manažéri.			
4.	**Požadované vstupné vzdelanie** Základné.			
5.	**Profil absolventa** Absolvent získa: 1.Znalosť o princípoch asertívnej komunikácie a je využití v praxi (s kolegom, podriadeným, nadriadeným klientom), 2. Osvojí si techniky aktívneho počúvania, 3. Osvojí si spôsob využitia rôznych druhov otázok na cielené vedenie rozhovoru voľbou správnej štruktúry a formulácie otázok. 4. Tieto teoretické znalosti si absolvent premení na praktické skúsenosti formou situačných cvičení, tj. „scénok“.			
6.	**Metódy** Prednáška, individuálna práca, nácvik techník, testy.			
7.	**Rozsah celej vzdelávacej aktivity**	**150**	**z toho teória**	**70**
			z toho prax	**80**
	Rozsah modulu	**15**	**z toho teória**	**6**
			z toho prax	**9**

8. Učebný plán modulu

Názov odbornej témy	Počet hodín	Teória	Prax	Lektor(i)
Definícia komunikácie	**2**	**1**	**1**	*Attila Csergő*
Formy a princípy komunikácie	**3**	**1**	**2**	*Attila Csergő*
Umenie počúvať	**4**	**2**	**2**	*Attila Csergő*
Druhy otázok v praxi	**3**	**1**	**2**	*Attila Csergő*
Reč tela	**3**	**1**	**2**	*Attila Csergő*
Spolu	**15**	**6**	**9**	

9. Učebné osnovy modulu

Názov odbornej témy: Definícia komunikácie – prednáška, kvíz, test

- Popis komunikačného okruhu a prvkov komunikácie.
- Najčastejšie chyby a nedostatky komunikácie, eliminácia chýb. Lektor moderuje skupinovú prácu zostavenia chýb a brzd komunikácie.
  Test na odhalenie chýb z vopred pripravených príkladov lektora.
- Demonštrácia nedokonalosti jazyka: komunikácia geometrických útvarov.

Názov odbornej témy: Formy a princípy komunikácie – prednáška, individuálna práca

- Popis pojmov „vnútorný dialóg“ a obraz vlastného „JA“. Aplikácia týchto pojmov v pracovnom živote a dopad na kvalitu života.
- Popis prejavov pozitívneho myslenia a rady ako to uplatniť v obchodnom procese.
- Definícia empatie. Test schopnosti odhadnúť to, ako budú reagovať a myslieť ostatní.
- Popis rozdielov reaktívneho a „proaktívneho“ jazyka.
  Cvičenie na prepracovanie reaktívnych výrokov na proaktívne.
- Cvičenie na elimináciu negatívnych prvkov z viet pri zachovaní pôvodného obsahu.

Názov odbornej témy: Umenie počúvať – prednáška, test

- Prednáška o účinnosti získavania informácií podľa jednotlivých orgánov zmyslu a o schopnosti si to zapamätať. Popis na základe štatistických údajov, ukážka konkrétnych príkladov.
- Test počúvania formou kvízu, vyhodnotenie výsledkov testu.
- Prednáška „Prečo ľudia nepočúvajú“. Lektor popisuje dôvody na príkladoch z praxe.
- Ukážka a popis techník aktívneho počúvania.

Názov odbornej témy: Druhy otázok v praxi – prednáška, nácvik techniky kladenia otázok

- Tri druhy otázok: otvorené, uzavreté, alternatívne a ich použitie v praxi. Lektor popisuje príklady z praxe účastníkov na každý druh otázok.
- Nácvik v trojici: cielené a nenásilné vedenie rozhovoru na vyslovenie vopred definovaného slova figurantom (vedúci rozhovoru – figurant - pozorovateľ).

Názov odbornej témy: Reč tela – prednáška, kvíz

- Interpretácia základných polôh tela formou kvízu. Lektor ukazuje rôzne polohy tela s popisom možnej interpretácie.
- Demonštrácia pohybov očí v dvojiciach: lektor vysloví otázku alebo príkaz, ktorý má za následok pohyb očí. Účastníci sledujú pohyb očí suseda. Interpretácia jednotlivých pohybov.
- Popis rozmiestnení pri stole behom jednania. Výhody a nevýhody jednotlivých polôh.
- Ako využiť tieto vedomosti pri obchodnom jednaní - diskusia o konkrétnych situáciách.

10.	**Forma záverečnej skúšky**	
	Teoretická časť: **písomná:** lektorom vypracovaný dotazník - 10 otázok modulu. **ústna:** každý absolvent vypracuje 5 otázok z modulu, z toho min. 2 otázky položí inému absolventovi, a následne hodnotí správnosť odpovede. Otázku položí absolvent namiesto lektora, pretože iba ten vie položiť kvalitnú otázku, kto pochopil látku – účinnejšie zapamätanie obsahu.	**Praktická časť:** - Písomné hodnotenie výsledku nácviku situačného cvičenia pozorovateľom. - Preformulovaných 10 otázok z reaktívneho do proaktívneho jazyka. - Verejná ukážka cieleného vedenia rozhovoru na vyslovenie vopred definovaného slova komunikačným partnerom.
11.	**Materiálne a technické vybavenie**	
	Priestory: vlastné alebo prenajaté v ubytovacích zariadeniach pre 18-25 účastníkov. **Technické vybavenie, učebné pomôcky:** notebook, projektor**,** flipchart, otázky testu počúvania, empatie, kartičky obsahujúce rôzne slová (toto slovo má komunikačný partner vysloviť pri správnom vedení rozhovoru figuranta správnymi otázkami). **Študijné materiály:** účastnícky manuál vypracovaný lektorom k tomuto modulu, premietaná prezentácia (aplikácia kompatibilná s MS PowerPoint) vypracovaná lektorom. Knihy: Peter Thomson: Tajemství komunikace, Allan Pease: Reč tela.	