

É 0752-06/1/11

A 10/2007 (II. 27.) SzMM rendelettel módosított 1/2006 (II. 17.) OM rendelet Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről alapján.

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:

54 345 06 0000 00 00	Személyügyi gazdálkodó és fejlesztő	Személyügyi gazdálkodó és fejlesztő
----------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

A gazdálkodó szervezet külső környezete, piaci helyzete:

Ön személyügyi munkatársként a Közép-Magyarországi Régióban dolgozik a Nagy Bank Rt.-nél, amelynek vezetősége új üzletág létesítését határozta el. Új szolgáltatásként belföldi és külföldi utazásokat akarnak forgalmazni, célcsoportjuk a régió 30 évnél fiatalabb és 60 évnél idősebb lakossága. A projekt célja egy éven belül az új szolgáltatás széleskörű megismertetése és nullszaldós eredmény elérése, tehát a ráfordítások megtérülése.

Jelenleg egy év időtartamra akarják bevezetni az új szolgáltatást, és az időszak végén – a projekt lezárásának eredménye alapján – döntenek a tevékenység továbbfejlesztéséről.

A Bank az eddigi pénzforgalmi tevékenységen túl két saját irodájában akarja kínálni az utakat. A honlapon már olvashatók az úti tippek, a közeli településeken kérdőíveket helyeztek el, a helyi újságban hirdetéseket tettek közzé, melynek eredményeként már élénk az érdeklődés, sokan keresik őket személyesen és az interneten is.

A projekt vezetője a Bank értékesítési igazgatója. Ön a projektteam egyik tagjaként a humán-erőforrás tervek elkészítésének felelőse. Ismeri a projekttervezés főbb folyamatait, azok összefüggéseit.

A projekt létszáma, munkakörök: Ön határozza meg, a saját elgondolása alapján!

Béreköltség: Ön határozza meg, a saját elgondolása alapján!

**1. részfeladat****Összesen: 20 pont**

Válaszoljon röviden az alábbi kérdésekre!

Mikor tekinthető egy projekt sikeresnek (legalább hármat soroljon fel)? 3×1 pont

**A projekt akkor sikeres, ha**

- meghatározott időkeretben,
- adott költséghatárok között,
- a tervezett célt teljesíti.

Melyek a projektek kritikus sikertényezői (felső vezetés, projektmenedzsment, a szervezet és az érintettek részéről)? 4×2 pont

**- A projektek kritikus sikertényezői:**

- a felső vezetés részéről: elkötelezettség,
- a projektmenedzsment részéről: világos projektcélok, a projektcsoport megfelelő összetétele, források biztosítása, tervezés és kontrollig,
- a szervezet részéről: az üzleti folyamatok optimalizálása, adatkezelés és -átvitel,
- az érintettek részéről: kommunikáció, kooperáció, oktatásfejlesztés, teljesítmény és mérés.

Mi a marketingmix?

**- A marketingmix:**

azon eszközök összessége, amelyek a marketingcélok megvalósítását szolgálják.

**Elemi („4P”- modell): termék, ár, elosztás, ösztönzés.** 4 pont

Milyen lépésekből áll a marketingterv?

**- A marketingterv lépései a következők:** 5×1 pont

- helyzetelemzés,
- a marketingcélok megfogalmazása,
- a stratégiák meghatározása,
- a programok kialakítása,
- végrehajtás és ellenőrzés.

**2. részfeladat****Összesen: 28 pont**

Sorolja fel a projektek megghiúsulásának okait (legalább hetet)!

7×4 pont

**A projektek megghiúsulásának okai:**

- A projekt stratégiai céljait nem definiálják világosan, sőt az elvárások és az eredmények sem egyértelműek.
- A felső vezetés nem áll a rendszer mögött, nem vesz részt aktívan a projekt bevezetésében.
- A projektmenedzsment alábecsüli a projekt terjedelmét és összetettségét:
  - Nem készülnek reális időtervek.
  - Nincs összhang az üzleti elvárások és a kiválasztott rendszer között.
  - Redundáns (nem értékteremtő) folyamatok bevitele az új rendszerbe.
- A szervezet nem áll a változás mögött, a dolgozók nem látják szükségesnek a változtatást, és attól félnek, hogy az új rendszer nehezíti a munkájukat, esetleg saját munkakörük is feleslegessé válhat.
- Nem eléggé szakképzett a kiválasztott projektcsapat.
- Nem biztosított a megfelelő adatminőség, ami bizalomvesztéssel járhat.
- A projekt érintetteinek teljesítménye nem illeszkedik a szervezet kultúrájához.

**3. részfeladat****Összesen: 52 pont**

Ismertesse a projektirányítási tervet és ezen belül részletesen térjen ki az emberi erőforrás terv elkészítésére!

(A **projektirányítás** legfontosabb feladata, hogy a célkitűzést – jelen esetben egy új üzletág kialakítását – a projektteam sikeresen, az adott határidőre, az adott pénzügyi keretek között megvalósítsa.)

**A projekt céljainak meghatározása:**

4 pont

- a projekt környezetének feltárása, belső és külső faktorok lehetséges hatásai a projektre, fontosak az előrejelzések: forgalom, piac mérete, befektetések megtérülése,
- a menedzsment döntésének meghozatala a stratégiai céloknak megfelelően, a felelőségek és feladatok tisztázása.

**A projekt eredményének meghatározása:**

2 pont

Konkrét, mérhető és értékelhető elemek, amelyeknek alakulását nyomon követjük (pl. elegendő lesz-e a tervezett létszám a növekvő forgalom kielégítésére, az idegennyelv-tudás milyen fontossággal bír).

**A projekt részletes feladat- és időtervének elkészítése:**

6 pont

Azon lépések sorozata, amelyek a **megvalósítás szakaszában szükségesek**. Érdemes meghatározni a **kulcsfeladatokat**, majd azokat **részfeladatokra bontani**, valamint azok **optimális sorrendjét és időtartamát meghatározni**. (A különböző feladatok szintje szerinti időtervezés és az időtartalék meghagyása lényeges, Pl. az idegenforgalmi főiskolát végzett legjobb nyelvismerettel és számolási készséggel rendelkező pályakezdekők megtalálása az adott régióban).

**A projekt pénzügyi tervének elkészítése:**

3 pont

Fontos, hogy a **költségeket** a valóságnak megfelelően **becsüljék meg**, valamint 10-15% **tartalék biztosítása** az előre nem látható kiadásokra.

Példaként kategóriák:

- dologi kiadások (közvetlen költségek)
- személyügyi költségek (személyzettoborzási-kiválasztási költségek, bérköltségek és közteherköltségek, betanulási költségek).

**A projekt kommunikációs tervének elkészítése:**

4 pont

Erősen kapcsolódik a humánerőforrás-tervhez, célja, hogy a projektcsoporton belül az **információáramlás zökkenőmentes legyen**.

Fontos a **forma** és az **időbeliség** rögzítése.

Belső kommunikáció: szükséges prezentációk tartása, rendszeres beszámolók és tájékoztatók tartása, eseménynaptár, intranet működtetése.

Külső kommunikáció: honlapkészítés és -karbantartás, médiakapcsolatok (az utazási irodák és útitervek bemutatkozó anyagának legszélesebb terítése, szakmai kapcsolatépítés, sajtó).

**Kockázatelemzés:**

3 pont

Meg kell vizsgálni a **projekt lehetséges buktatóit**, mind a **belső**, **mind a külső veszélyeztető tényezőket**. (Elképzelhető, hogy a térségben több új iroda is nyit – épp a válságban tönkrementek helyett –, és ők is igyekeznek alacsonyabb árakon érdekes utakat kínálni. Ez már komoly veszélyt jelenthet a projekt megvalósítása szempontjából.)

**A projekt humánerőforrás tervének elkészítése:**

2 pont

Ebben határozzák meg, hogy **milyen szakmai és személyes kompetenciákkal rendelkező munkatársakat foglalkoztatnak a projektben**.

Az emberierőforrás-tervben határozzák meg az **elvégzendő feladatok ellátásához szükséges mennyiségű és minőségű személyzet biztosítását és annak módját**.

Esetünkben funkcióelemzésen alapuló létszámtervezést célszerű alkalmazni; **főbb feladatok:**

5 pont

- **az új üzletág funkciójának megállapítása,**
- **a funkciókat konkrét feladatokká kell bontani, és azok alapján a munkaköri leírásokat elkészíteni,**
- **(a munkaköri leírások elkészítése a projektvezetővel történő egyeztetés alapján),**
- **az egyes feladatok munkaidő-szükségletét meg kell határozni,**
- **a munkaidőhöz létszámot kell rendelni.**

- Fontos:** - hány főből áll a projektteam, 3 pont  
 - kinek milyen felelősségei és hatáskörei, beszámolási kötelezettségei vannak,  
 - kinek milyen konkrét feladatai lesznek, mennyi idő áll rendelkezésre azok ellátásához.

**Az emberi erőforrás biztosítása:** 2 pont

**A projekt vezetője a kft. értékesítési vezetője**, aki az egyéves időszak alatt munkaidejének harmadában fogja irányítani a projektet, megfelelő időterv szerint; külön juttatása célprémium.

**A projekt megvalósításához szükséges személyzet** – a projektvezetőkön kívül – **5 fő**, teljes munkaidőben foglalkoztatott, szellemi munkatárs. Lehetséges források:

**Belső források:** 2 pont

**A munkajogi állományi létszám felülvizsgálata a távolmaradási jogcímek** szerint, valamint második szakmák dokumentumai szerint, visszahívási lehetőségek projekt munkára, előrehozott nyugdíjasok behívása, gyesen és gyeden lévők megkeresése, további módszerek.

**Külső források:** 3 pont

**A munkaerőpiacon állást keresők, más szervezetek dolgozói, internetes álláskeresési portálok** igénybevétele, kapcsolati tőke kihasználása, szakközépiskolákkal és szakirányú főiskolákkal való kapcsolat felvétele, állásbörzén való részvétel.

**Felvételi interjúk eredményei alapján a megfelelő személyek kiválasztása.**

A projekt dolgozóinak éves, tervezett bérkölsége munkakörönként:

projektvezető (ld. fent)	500 000 Ft
projektkoordinátor (1 fő)	2 160 000 Ft
utazási értékesítő – belföld (1 fő)	1 560 000 Ft
utazási értékesítő – külföld (1 fő)	1 800 000 Ft
adminisztrátor (1 fő)	1 020 000 Ft
adatrögzítő (1 fő)	1 020 000 Ft

**Közvetlen költségek** (telefon, posta, internet, fax): az üzemeltetési csoport készíti el éves terv formájában. 2 pont

**Anyagköltség** (marketing- és médiaanyagok): 250 000 Ft/hó/2 bankfiók: a menedzsment döntése alapján. 2 pont

A projektcsoporthoz munkájának ellenőrzése, értékelése hónaponként történik, monitoring módszerrel. Ennek során értékelik az időszaki eredményeket, megvizsgálják a tervektől való eltérések okait, és javaslatot tesznek a szükséges korrekciókra.

É 0752-06/1/11

---

**A megoldókulcstól eltérő, más helyes megoldásokat is el kell fogadni.**

**Összesen: 100 pont**

100% = 100 pont

**EBBEN A VIZSGARÉSZBEN A VIZSGAFELADAT ARÁNYA 30%.**

É 6/6