

GINOP Plusz-3.2.1-21

A pályázatunk keretén belül Soft skill, szakmai, IKT és nyelvi ismeretre irányuló képzések megvalósítását tervezzük. A pályázat kitűzéseire illeszkedve munkatársaink és vezető beosztású kollégáink ismereteinek, kompetenciáinak fejlesztése a célunk, mellyel működésünk és termelékenységünk javítását szeretnénk megalapozni.

Kedvezményezett neve: Debreceni Sportcentrum Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Fejlesztés tárgya: A munkavállalók és vállalatok alkalmazkodóképességének és termelékenységének javítása a munkaerő fejlesztésén keresztül

Támogatási összeg: 9.850.990 Ft

Támogatás intenzitása: 50%

A képzések tervezett befejezési dátuma: 2026.06.30.

Projekt azonosító száma: HB/09-FOGL/001020-2/2026

A projektek keretében megvalósuló képzéseink bemutatása:

Képzés megnevezése: Hatékony kommunikáció: szemlélet fókuszú ügyfélszolgálati kommunikáció

A képzés célja: Napjainkat a kommunikáció nélkül lehetetlen elképzelni. Akkor is kommunikálunk, amikor zenét hallgatunk a tömegközlekedési eszközön vagy épp egy előadást tartunk a munkahelyünkön. Nincs ez másképp az ügyfélszolgálati munka során sem, sőt, itt kiemelten fontos, hogy hatékonyan kommunikáljunk. A cél, hogy a résztvevők megismerkedjenek az ügyfélszolgálati kommunikáció sajátosságaival, szemlélettől a konkrét technikáig.

Tartalma:

A kommunikáció alapmodellje az ügyfélszolgálati munkában

Az ügyfél szó jelentése (külső és belső ügyfelek)

Az ügyfélszolgálat fogalma: részleg vagy szemlélet?

Az ügyfélnek mindig igaza van? - mit tegyünk, ha mégsem?

A nemet mondás gyakorlata: hogyan mondjunk nemet, hogy az ügyfél elégedett legyen?

Érvelési gyakorlatok: meggyőzés vagy rábeszélés?

A logos, pathos és ethos jelentése és alkalmazása

Problémás ügyfelek kezelése

Nyitási és zárási technikák

Hogyan mérjük ügyfeleink elégedettségét?

Szituációs gyakorlatok az ügyfélszolgálati kommunikációra a képzés teljes hosszában, valamint ezeknek a gyakorlatoknak a feldolgozása, visszajelzések a résztvevőknek.

Képzés megnevezése: Vezetők fejlesztése - kommunikáció, delegálás és hatékonyságnövelés (24 óra)

A képzés célja: A képzés célja, hogy a résztvevők megismerjék a vezetés fogalmát és értelmezéseit, a vezetői irányelveket, attitűdformálást, valamint a stíluselméleteket. További cél, hogy megismerje a vezetői kommunikáció sajátosságait. Cél, hogy megismerje és képes legyen értelmezni a testbeszédet, megismerje és alkalmazza a cselekvésre ható kifejezéseket és szófordulatokat, kérdezéstechnikát. További cél, hogy a résztvevő képessé váljon az erőszakmentes kommunikációra és a visszajelzés adására, hatékonyságnövelésre. Valamint cél, hogy megismerje és alkalmazza a delegálási technikákat.

Tartalma:

A vezetés fogalma, értelmezései
Milyen a hatékony vezető? Általános jellemzők
Vezetői irányelvek – Vezetői attitűdformálás
Stílus elmélet: klasszikus vezetői stílusok: demokratikus, autokratikus, laissez-faire
A vezetői kommunikáció sajátosságai az általános kommunikációhoz képest.
Vezetői kommunikációs kódex elkészítése.
Testbeszéd: jellegzetességek, gesztusok, térhasználat.
Cselekvésre ható kifejezések, szófordulatok
Erőszakmentes kommunikáció
Kérdezéstechnika (kérdéstípusok és hatásuk)
Visszajelzés vezetőként, visszajelzési technikák.
Kommunikációs eszközök a delegálásban
Delegálási technikák
Hatékonyságnövelés: feladatkörök tisztázása, szabályzatok és működési rendszerek fejlesztése

Képzés megnevezése: Irodai munkafolyamatok hatékonyságelemzése és innovációs beavatkozások (24 óra)

A képzés célja: A képzés célja, hogy a résztvevők megismerjék és alkalmazni tudják az irodai munkakörökhöz tartozó működési teljesítmény értelmezésére, mérésére és befolyásolására szolgáló szakmai technikákat. A program során a résztvevők elsajátítják, hogyan azonosítsák a munkakörükhöz kapcsolódó operatív beavatkozási pontokat, milyen szempontok alapján értékelhető egy munkafolyamat hatásossága, és hogyan lehet visszacsatolás alapú működésfejlesztést végezni. A képzés nem általános attitűdformálásra, hanem konkrét, mérhető és dokumentálható beavatkozási technikák alkalmazására irányul, figyelemmel a változásmenedzsment releváns elemeire is.

Tartalma:

Teljesítmény- és működésértékelési szempontrendszer irodai munkakörökben
Munkaköri B-F-K (bemenet-folyamat-kimenet) láncok azonosítása és dokumentálása
Operatív beavatkozási pontok meghatározása: munkaköri szintű felelősségi határok mentén
Feladatvégzési minőség kritériumai és objektív értékelési szempontok (nem attitűd, hanem eredmény)
Irodai folyamatok hatékonysági mérőszámai (pl. átfutási idő, hibaszám, újrafelvétel arány)
Saját működésre vonatkozó teljesítménymutatók (KPI-szinten értelmezve)

Operatív változási típusok: működési, informatikai, szervezeti hatások munkakörre gyakorolt hatásai

Beavatkozási javaslat készítése: részfeladat-átszervezés, státuszkódolás, feladatátadás

Riportálás és visszacsatolás: dokumentálási technikák működésfejlesztési javaslatokhoz

Eszközhasználat: egyszerűsített munkaköri teljesítményriport sablon alkalmazása

Működésfejlesztési célú visszacsatolás technikai részlegvezetői szinten

Képzés megnevezése: Mesterséges intelligencia: Mit és hogyan tehet a munkánkért? (24 óra)

A képzés célja: A képzés célja, hogy a résztvevők általános képet kapjanak a mesterséges intelligenciáról. Továbbá, cél, hogy megismerjék az MI működésének alapjait és felhasználásnak területeit. Illetve, cél, hogy megismerjék a jelenleg népszerű eszközöket és platformokat a piacon, valamint, hogy képesek legyenek ezeket aktívan felhasználni a saját munkaterületükön

Tartalma:

Az MI általános bemutatása, háttere és működési elvei

MI és munkaerőpiac változásai

Alapvető technológiák (gépi tanulás, neurális hálózatok, NLP)

Az MI felhasználási területei (szöveg, kép)

Eszközök és platformok

Milyen területek, folyamatok helyettesíthetők?

Hol NEM érdemes használni a mesterséges intelligenciát?

Automatizálás és produktivitás-növelés

MI kérdezéstechnika – Parancsok és azok lehetséges eredményei

MI integrálása a napi munkafolyamatokba

Személyre szabási lehetőségek

Hogyan tanítsuk és prototipizáljuk az MI-t?

Esettanulmányok

Képzés megnevezése: Haladok a korrall - informatikai ismeretek: word és excel (24 óra)

A képzés célja: A képzés célja, hogy a résztvevő megismerje a Microsoft Office leggyakrabban használt termékeinek, programjainak használatát, képes legyen szöveget szerkeszteni és táblázatot szerkeszteni, abban dolgozni, mindösszesen fejlessze az infokommunikációs, digitális készségeit.

Tartalma:

Word szövegszerkesztő funkciói, beállítási lehetőségei.

Szöveg formázása, betűtípusok váltása, képek beszúrása, méretezése, elhelyezése, hivatkozások felvétele, korrektúra megjegyzések használata, táblázat beszúrása és szerkesztése, exportálás pdf dokumentumba. Smart Art ábrák használata, lábjegyzetek kezelése stb.

Excel táblázatkezelő funkciói

A függvények, képletek használata, egyszerű képletek (alapműveletek, cellaműveletek, sorok beszúrása, kivétele, színek használata).

A word és az excel összekapcsolása, körlevelek készítése.

A fenti kompetenciák gyakorlása.

Képzés megnevezése: Angol nyelvi képzés KER A1 és B1 szinten

A képzés célja: A képzési programban megjelölt idegen nyelvi kompetenciák elsajátítása.

Tartalma:

KER A1 szinten:

Önálló beszéd: Egyszerű kifejezésekkel és mondatokkal be tudja mutatni a munkahelyét és kollégáit, üzleti partnereit.

Hallás utáni értés: Megérti a személyére, a kollégáira, munkájára, munkahelyére és a közvetlen környezetére vonatkozó, gyakran használt, egyszerű szavakat és szókapcsolatokat, ha lassan és tagoltan beszélnek hozzá.

Szövegértés: Megérti a nagyon egyszerű mondatokat, például hirdetésekben, feliratokon vagy katalógusokban az ismert nevek vagy szavak segítségével.

Társalgás: Képes egyszerű kapcsolatteremtésre, ha a másik személy kész mondanivalóját kissé lassabban vagy más kifejezésekkel megismételni, illetve segíti a mondanivaló megformálását. Fel tud tenni és meg tud válaszolni olyan kérdéseket, amelyek a mindennapi munkájával kapcsolatos szükségletek konkrét kifejezésére szolgálnak.

Írás: Tud emailben rövid és egyszerű üzenetet írni. Ki tud tölteni egyszerű nyomtatványon a személyi adataira vonatkozó részeket, például a szállodai bejelentőlapon a nevét, az állampolgárságát és a címét.

Közvetítés: A szintnek megfelelően a képzésében résztvevőtől elvárhatóan megértett olvasott vagy hallott, munkájával kapcsolatos szöveg tartalmát és az elhangzott információkat össze tudja foglalni magyar nyelven. Ismerős, nagyon egyszerű magyar nyelvű szöveg lényegét egyszerű nyelvtani szerkezetekkel és szókinccsel le tudja írni vagy szóban el tudja mondani.

Szociolingvisztikai kompetencia: Munkája során képes alapvető társadalmi érintkezésre a legegyszerűbb mindennapi udvarias üdvözlési és búcsúzási, bemutatkozási formulák használatával. Tud kérést, köszönetet, sajnálkozást stb. kifejezni.

KER B1 szinten:

Szövegértés – Hallás utáni értés: Megérti a világos, mindennapi munkájával vagy ismert üzleti témákkal kapcsolatos beszéd lényegét. Ki tudja szűrni a lényeget azokból a rádió- és tévéadásokból, amelyek munkáról vagy üzleti eseményekről, szakmai vagy érdeklődési körének megfelelő témákról szólnak, ha eléggé lassan és tagoltan beszélnek.

Szövegértés – Olvasás: Megérti a főként köznyelven, vagy a munkájához közvetlenül kapcsolódó szaknyelven megírt szövegeket. Magánlevélben megérti az események, érzelmek vagy kívánságok leírását.

Beszéd – Társalgás: Elboldogul a legtöbb olyan nyelvi helyzetben, amely üzleti út során adódik. Felkészülés nélkül részt tud venni az ismert, a munkájának, szakterületének megfelelő társalgásban.

Beszéd – Folyamatos beszéd: Egyszerű kifejezésekkel tud beszélni munkahelyi élményekről, eseményekről, tervről, céljairól. Röviden meg is tudja magyarázni, indokolni véleményét és terveit.

Írás: Egyszerű, folyamatos szövegeket tud alkotni olyan témákban, amelyeket ismer, vagy munkájához tartoznak. Munkájával kapcsolatos élményeiről és benyomásairól üzleti leveleket tud írni.

Szociolingvisztikai kompetencia: A nyelvi funkciók széles körét tudja alkalmazni, illetve reagálni tud rájuk legközismertebb nyelvi megfelelőik semleges stílusban való használatával. Ismeri a lényeges udvariassági szokásokat és azoknak megfelelően viselkedik. Ismeri és észreveszi a jeleket, amelyek azokra a legfontosabb különbségekre utalnak, amelyek a saját és a célnyelvi közösségben uralkodó hagyományok, szokások, attitűdök, értékek és meggyőződések között fennállnak.