

Cím: 1148 Budapest, Tel.: 06-1-2733090  
Nagy Lajos király útja 1-9. Fax: 06-1-2733099  
E-mail: mail@bkf.hu



## Képzési összefoglaló Gyömrő Város Önkormányzatánál tartott tréningekről ÁROP-3.A.1/A-2008-0009



### **Az Államreform Operatív Program célja:**

Az Operatív Program fő célja, hogy a támogatásokon keresztül növelje az igazgatási rendszer teljesítményét, és a szolgáltatások színvonalát a szűk erőforrások optimális felhasználásán keresztül.

A 2008-2009 -es időszakban meghirdetett pályázatok, illetve kiemelt projekt tervezési felhívások keretében tovább növekedett a támogatott szervezetek száma, ennek eredményeképpen önkormányzatok juthattak hozzá a Strukturális Alapokból származó támogatásokhoz.

*Forrás: [www.vati.hu](http://www.vati.hu)*

### **A pályázat célja:**

Az egyfordulós nyílt pályázat alapvető célja új szervezési-működési kultúra széleskörű elterjesztése a polgármesteri, illetve körjegyzőségi hivatalokban elsősorban a stratégiai menedzsment, az eredményességi szemlélet, a felügyelt intézmények felé a jó gazda hozzáállás és a költséghatékonyság megerősítésével.

*Forrás: [www.nfu.hu](http://www.nfu.hu)*

## **Az önkormányzat és a település rövid bemutatása:**

Gyömrő város Pest megyében, a Monori kistérségben. A település kertvárosi jellegű, teljes közművel ellátott, útjai, utcái teljes mértékben aszfaltozottak, szélessávú vezetékes és mikrohullámú internet elérhető.

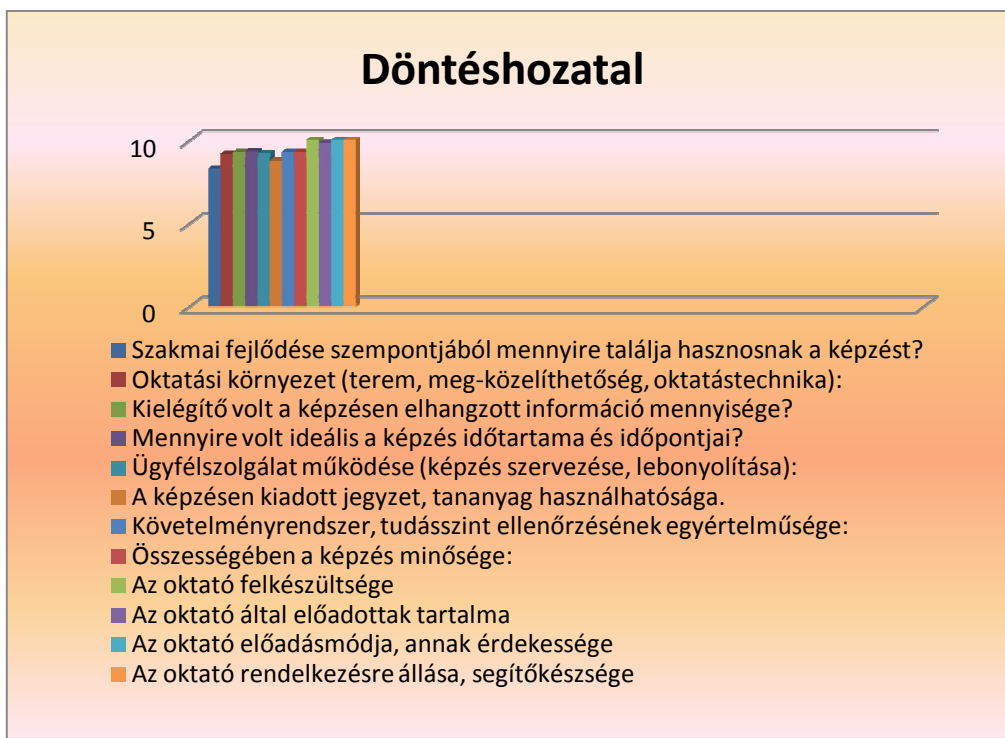
## **A képzések tartalma:**

- **Döntéshozatal**

A képzés célja, hogy a képzésben résztvevő megismerje a döntéseket meghozó vezető személyiség típusokat, kompetenciáit, attitűdjeit, motivációit; a döntések fajtáit (időbeliségük alapján); a döntések folyamatát, a meghozott döntések emberi tényezőit; a döntések típusait. A képzési program további célja, hogy a képzésben résztvevő ismereteket szerezzen a döntések időigényességéről, időlegességéről; a döntéseket támogató kommunikációs folyamatokról, eszközökről; a döntésekben jelenlévő innovációkról; egész szervezetre hatással lévő jókor, jól meghozott döntések hatásairól.

### A képzés főbb pontjai :

- Bevezetés, megállapodások és keretek tisztázása
- A vezető, mint a döntéseiért felelős kulcsember
- A döntések fajtái, időbeliségük alapján
- A döntések folyamata

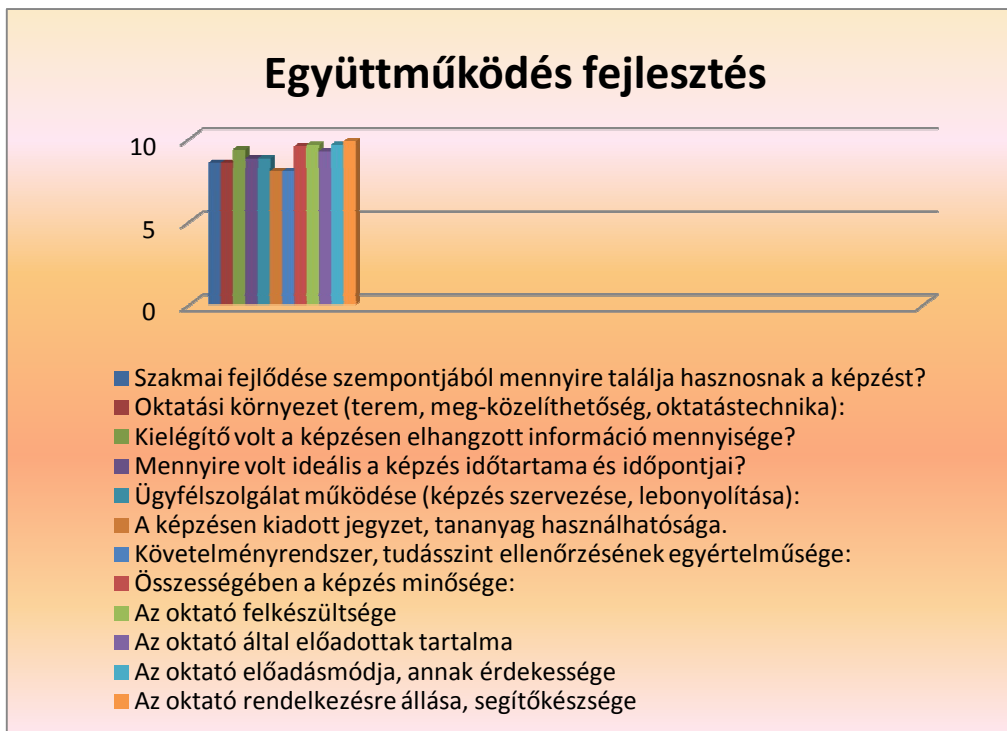


## • Együtműködés fejlesztés

Az együtműködés képességének fejlesztése munkatársak és partnerek körében abból a célból, hogy állami és magánszférához tartozó intézmények munkatársai egymás között, és a partnerintézményekkel szervezettebben, tervezettebben, az intézmény és partnerintézmények adottságait jobban figyelembe véve, összehangoltabban legyenek képesek együtt dolgozni egymással. A képzés további fontos célja, az egymással együtműködők hatékonyságának növelése az eredményesség szempontjából.

A képzés főbb pontjai:

- Bevezetés, megállapodások és keretek tisztázása
- Együtműködés a kommunikációban, az egyeztető megbeszéléseken, és más munkahelyi, ilyen típusú helyzetekben
- Empátia, együtműködési képesség és minőség a munkatársakkal szemben
- A motiválás alapjai
- Kommunikáció magas fokon



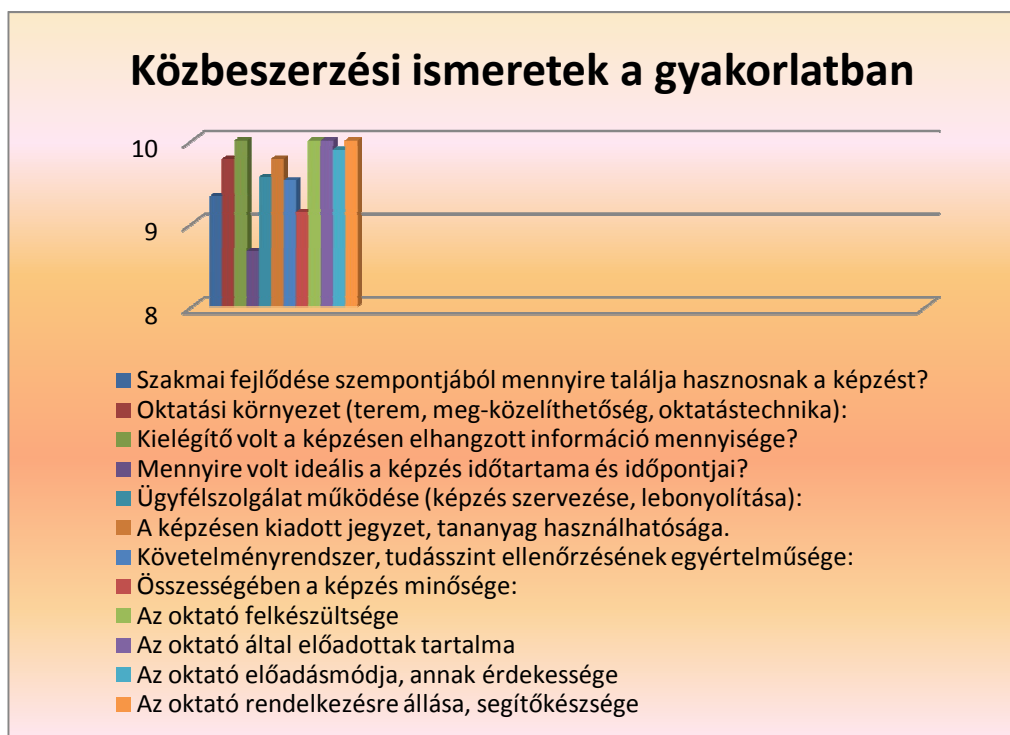
## • Közbeszerzési ismeretek a gyakorlatban

A képzés célja, hogy a képzésben résztvevő képes legyen megszervezni egy közbeszerzési eljárást, felismerni nehézségeit és buktatóit és ismeretei birtokában azt is tudja, hogy az eljárás mely szakaszában és milyen szakembert kell bevonni. A képzés további célja a közbeszerzési szabályok gyakorlati használatának elősegítése, jogszabály ismerete és gyakorlott használatának elősegítése, a közbeszerzés sarkalatos pontjainak alkalmazása.



### A képzés főbb pontjai :

- Közbeszerzés alapjai, sajátos jogszabályi háttér vizsgálata
- Közbeszerzési eljárások típusai
- Közbeszerzési eljárás folyamata



- **Költségvetés készítési, elfogadási, végrehajtási és ellenőrzési technikák**

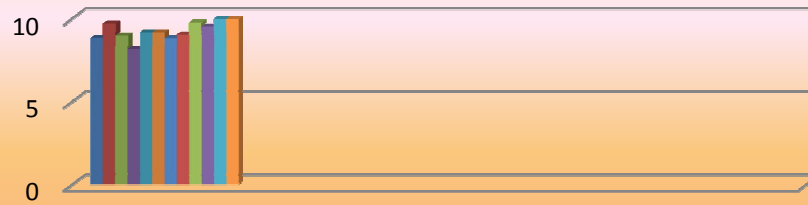
A programmodul célja, hogy a képzésben résztvevő megismerje a költségvetés készítésének és elfogadásának folyamatát, költségvetés tervezési és végrehajtási technikákat, a pénzügyi és költségvetés végrehajtás ellenőrzési módokat.



A képzés főbb pontjai:

- Költségvetési ellenőrzés, tervezés munkafázisai.
- Stratégiai terv célja.
- Az egyes bevételi, kiadási oldalak elemzése.
- Az ellenőrzések szabályai
- Államhatalmi, államigazgatási ellenőrzés rendszere az önkormányzatoknál
- MÁK, KEHI, ÁSZ ellenőrzések

## Költségvetés készítési, elfogadási, végrehajtási és ellenőrzési technikák



- Szakmai fejlődése szempontjából mennyire találja hasznosnak a képzést?
- Oktatási környezet (terem, meg-közelíthetőség, oktatástechnika):
- Kielégítő volt a képzésen elhangzott információ mennyisége?
- Mennyire volt ideális a képzés időtartama és időpontjai?
- Ügyfélszolgálat működése (képzés szervezése, lebonyolítása):
- A képzésen kiadott jegyzet, tananyag használhatósága.
- Követelményrendszer, tudásszint ellenőrzésének egyértelműsége:
- Összességében a képzés minősége:
- Az oktató felkészültsége
- Az oktató által előadottak tartalma
- Az oktató előadásmódja, annak érdekessége
- Az oktató rendelkezésre állása, segítőkészsége

### • Projektmenedzsment tréning

A képzés célja, hogy a képzésben résztvevő megismerje a projektszemlélet lényegi alapjait, képessé váljon projektterv készítésére, a projektciklus értelmezésére; SWOT analízis készítésére, célrendszerek felállítására, stratégiai illeszkedések azonosítására. A képzési program további célja, hogy a képzésben résztvevő a mindennapi munkája során képessé váljon a probléma és a cél pontos meghatározására, mindennapi munkája során sikerrel tudjon alkalmazni az időterv készítését, a kritikus út módszertant, képessé váljon a költségtervek készítésére. A képzésben résztvevő a képzési program során megismerje a projektszerepeket, meg tudja különböztetni a csoport szerepeket az egyéni szerepektől, fel tudja állítani egy általános projektre alkalmazható projektszervezetet, abban meg tudja határozni saját, és kollégái szerepét, feladatát.

### A képzés főbb pontjai:

- Projekttervezés elmélet
- Projekttervezés gyakorlat
- Projektmenedzsment
- Projektszervezet



### • **Stratégiai gondolkodás fejlesztése**

A képzés célja, hogy a képzésben résztvevők átvegyék, mind elméleti, mind gyakorlati vonatkozásban a stratégiai gondolkodás szemléletmódját.

A képzés sikeres elvégzésével a képzésben résztvevő képes lesz a stratégiai tervezés feladatának ellátására, a célok kitűzésére és a célokhoz vezető utak megkeresésére, figyelembe véve a környezet és a szervezet adottságait.

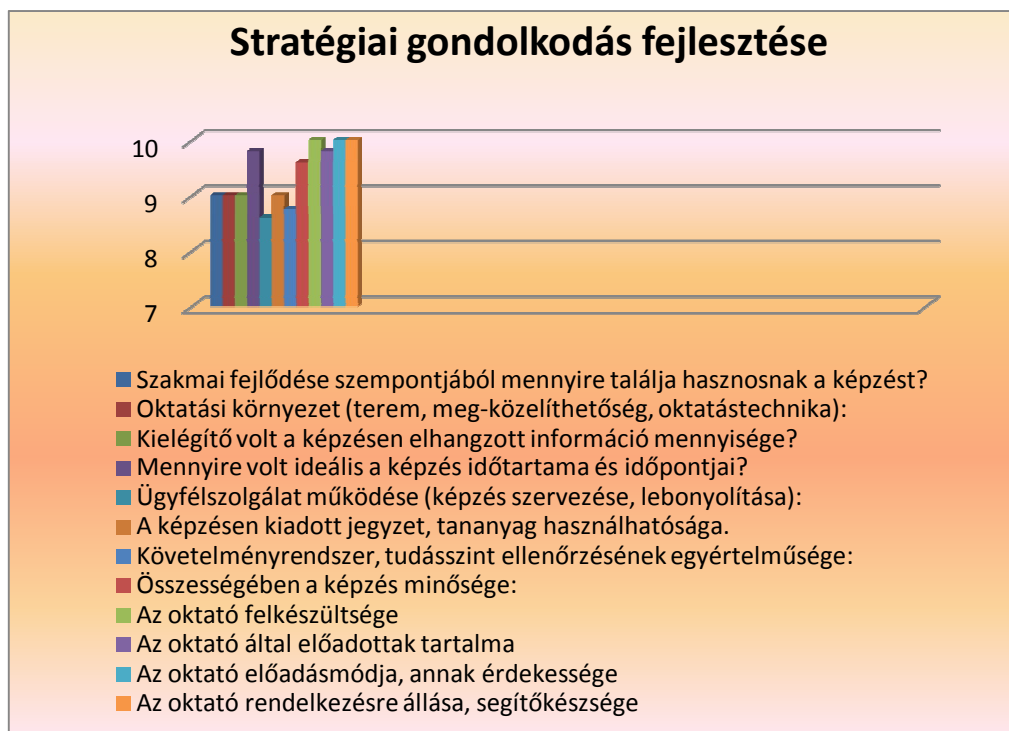
A stratégiai vezetési folyamat-elemzési, döntési és megvalósítási szakaszokból áll, amelyek további részfeladatokra bonthatók. A képzés átfogó képet ad a területről, fejlesztí az itt szükséges kompetenciákat,



készségeket. A képzés további célja, hogy a képzésben résztvevő saját szervezetében (vagy leendő szervezetében) sikerrel tudjon működni, mint stratégiai gondolkodású vezető, tudjon rendszerszintű vállalkozói szemlélettel irányítani.

A képzés főbb pontjai:

- A stratégiai gondolkodás alapjai
- Stratégia tervezés lépései
- Stratégiai menedzsment



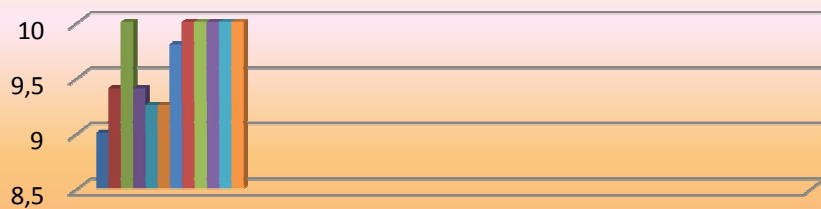
- **Ügyfélszolgálati képzés**

A képzés célja, hogy az Ügyfélszolgálaton dolgozó vagy Ügyfélszolgálatban kapcsolatban lévő munkatársak megismerjék a kommunikáció elméleti összefüggéseit, elsajátítsák a „robusztus” tárgyalástechnika módszereit, gyakorlati ismereteit. Tudjanak udvariasan bánni, ugyanakkor hatékonyan és eredményesen, problémamegoldásra törekedve „kezelni” a problémás (ingerült, elégedetlen) ügyfeleket, ismerjék meg az ügyfélszolgálati kódex szempontrendszerét, tudják azt a gyakorlatban hasznosítani. A képzés további célja, hogy a képzésben résztvevő sajátítsa el a kommunikációs rendszerek elemzésének módját. Tudjon saját munkaszervezetén belül hatékonyan részt venni az ún. dezertáló stratégia visszaszorításában, erősítve a kooperatív stratégiát.

A képzés főbb pontjai:

- Az emberi kommunikáció elméleti áttekintése
- A belső ügyfélkör azonosítása
- Tárgyalási helyzet kommunikációs mozzanatainak áttekintése
- Kommunikáció problémás ügyfelekkel
- Kommunikációs rendszerelemzés

## Ügyfélszolgálati képzés



- Szakmai fejlődése szempontjából mennyire találja hasznosnak a képzést?
- Oktatási környezet (terem, megközelíthetőség, oktatástechnika):
- Kielégítő volt a képzésen elhangzott információ mennyisége?
- Mennyire volt ideális a képzés időtartama és időpontjai?
- Ügyfélszolgálat működése (képzés szervezése, lebonyolítása):
- A képzésen kiadott jegyzet, tananyag használhatósága.
- Követelményrendszer, tudásszint ellenőrzésének egyértelműsége:
- Összességében a képzés minősége:
- Az oktató felkészültsége
- Az oktató által előadottak tartalma
- Az oktató előadásmódja, annak érdekessége
- Az oktató rendelkezésre állása, segítőkészsége

## Összefoglaló statisztika a képzésekre vonatkozóan

A képzéseken összesen 44 személy vett részt és tett sikere vizsgát. A résztvevők nemek szerinti megoszlása: 38 fő nő és 6 fő férfi.

Az összességében 16 képzési napon 75 tanúsítvány átadására került sor.

	NÉV	Döntés-hozatal	Stratégiai gondolkodás fejlesztése	Projekt-menedzsmnt	Ktsz. készítési	Közbesz. ismeretek	Együtműk. Fejll.	Ügyfél-szolgálat	Összesen
1	Bekéné Búzás Edit				X	X			2
2	Béki Istvánné	X							1
3	Béres Rita		X	X	X	X			4
4	Bohuczkiné Csík Teréz	X		X					2
5	Czerván Lászlóné				X				1
6	Dajka Tünde	X						X	2
7	Donkóné Micheller Katalin						X		1
8	Egervári Judit	X							1
9	Fülöp Szilvia			X	X				2
10	Gáll Adrienn	X							1
11	Gelencsér Tibor	X		X				X	3
12	Gellerné Tuross Angelika						X		1
13	Glaczk Béla	X							1
14	Gönczyné Szabó Judit						X		1
15	Gyurján Zsoltné						X		1
16	Harcásné Tancsa Krisztina	X			X	X			3
17	Hauser Antal						X		1
18	Herczku Dóra						X		1
19	Husz Enikő Judit		X		X	X	X		4
20	Ilka Lászlóné				X				1

21	Keresztúri Lászlóné							<b>X</b>	1
22	Kerlang József	<b>X</b>		<b>X</b>					2
23	Kissné Páska Andrea		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>			4
24	Kosztelnik Károlyné						<b>X</b>		1
25	Kovács Lilla			<b>X</b>	<b>X</b>				2
26	Kovácsné Fekete Éva	<b>X</b>							1
27	Lukács Sándorné							<b>X</b>	1
28	Miklós Erika	<b>X</b>							1
29	Mladositzki Beáta				<b>X</b>	<b>X</b>			2
30	Molnár Eszter	<b>X</b>							1
31	Molnárné Kakucska Terézia	<b>X</b>					<b>X</b>		2
32	Nagy Beatrix				<b>X</b>				1
33	Némethné Wabersinetz Andrea	<b>X</b>							1
34	Polyák Andrásné	<b>X</b>							1
35	Rontó Zoltán	<b>X</b>							1
36	Rupp Zoltán		<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>			3
37	Szabó-Tóth Péter			<b>X</b>		<b>X</b>			2
38	Tekes Márta			<b>X</b>	<b>X</b>				2
39	Török Tiborné	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>				3
40	Varga Réka Ildikó	<b>X</b>			<b>X</b>				2
41	Varga Tímea							<b>X</b>	1
42	Vígh Istvánné						<b>X</b>	<b>X</b>	2
43	Volcz Zoltánné		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>			4
		<b>18</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>75</b>