

Projektirányítás az informatikában

2. részvizsga - témakörök

Scrum módszertan

1. Az agilis kiáltvány négy elve
2. A Scrum keretrendszer kötelező elemei
3. A Scrum alapegysége és tulajdonságai *(Itt a futamra gondolok.)*
4. A Scrum folyamat szereplői és feladatköreik (Scrum mester, Termékgazda, fejlesztő csapat)
5. A kisebb és a nagyobb Scrum csapat előnyei
6. A futam tervezés célja, menete, keretei
7. A Planning poker hasznossága
8. A napi Scrum célja, menete, keretei
9. A Scrum Visszatekintés célja, menete, keretei
10. A Scrum bemutató célja, menete, keretei
11. Az események time-box-ja és azok szerepe
12. A felhasználói történet pont (USP) fogalma
13. A termék kívánság lista (product backlog) fogalma és változásának menete
14. A futam feladatlista fogalma és változásának menete
15. A hagyományos és az agilis projektszervezési módszerek összehasonlítása
16. Az öt Scrum érték (Bátorság, elkötelezettség, tisztelet, fókusz, nyíltság)
17. Az agilis vezetés stílusa (Mit tesz, mit nem tesz?)

DISC:

1. Miért lehet hasznos ismerni a DISC vagy egyéb viselkedési modellt? Beszélhetünk a DISC esetében jó és rossz stílusról?
2. Melyek a DISC viselkedési stílusok (megnevezés)? Milyen tengelyek mentén történik a DISC-ben a kategorizálás? Az egyes típusok hol helyezkednek el a tengelyek viszonylatában?
3. A D stílus fő témája
4. Az I stílus fő témája
5. Az S stílus fő témája
6. A C stílus fő témája
7. Mivel járulhat hozzá D a csapat munkájához?
8. Mivel járulhat hozzá I a csapat munkájához?
9. Mivel járulhat hozzá S a csapat munkájához?

10. Mivel járulhat hozzá C a csapat munkájához?
11. Milyen jelekből jössz rá, hogy a főnököd egy D típus? Mire kell odafigyelned ennek alapján a vele való kommunikáció során?
12. Milyen jelekből jössz rá, hogy a főnököd egy I típus? Mire kell odafigyelned ennek alapján a vele való kommunikáció során?
13. Milyen jelekből jössz rá, hogy a főnököd egy S típus? Mire kell odafigyelned ennek alapján a vele való kommunikáció során?
14. Milyen jelekből jössz rá, hogy a főnököd egy C típus? Mire kell odafigyelned ennek alapján a vele való kommunikáció során?
15. Miből gyanakszol arra, hogy D-t tartós stressz hatása alatt van? Hogyan segítesz neki feloldani?
16. Miből gyanakszol arra, hogy I-t tartós stressz hatása alatt van? Hogyan segítesz neki feloldani?
17. Miből gyanakszol arra, hogy S-t tartós stressz hatása alatt van? Hogyan segítesz neki feloldani?
18. Miből gyanakszol arra, hogy C-t tartós stressz hatása alatt van? Hogyan segítesz neki feloldani?
19. Munkatársadban X,Y,Z gyengeségeket vélsz felfedezni. Ezek alapján mit gondolsz, ő melyik lehet, a D I S C stílusok közül? Eldöntöd, hogy mégiscsak az munkatársaid erősségeire szeretnél fókuszálni. A megállapított DISC stílus alapján ő nagy valószínűséggel rendelkezik a következő pozitív tulajdonságokkal: ... (Ha mégsem, akkor sem adod fel. Keresel benne más pozitív tulajdonságokat!! ☺)

Ügyfélszolgálat felsőfokon

1. Mi az ügyfélszolgálat alapszabálya? Mi a jelentése?
2. Milyen öt szempont szerint értékeli a szolgáltatásokat? (megnevezés és egy-egy magyarázó mondat)
3. Melyek az ügyfélszolgálati „főbenjáró bűnei”? (megnevezés, magyarázattal)
4. Egyetértünk abban, hogy X mondatot nem előnyös ügyfélszolgálati helyzetben mondani? Miért? Hogyan mondanád másképpen? (A feladat a „Megnyerő szavak, megnyugtató kifejezések” ismeretét kívánja felmérni.)
5. Mit értünk külső és belső ügyfeleken? Miért fontos, hogy figyeljünk mindkettőre?
6. Milyen esetekben jár az ügyfélnek egy „köszönöm”?
7. Miből ismered fel a „Potyázó Panna” típusú ügyfelet? Hogyan viszonyulsz hozzá, mint profi ügyfélfogadó?
8. Miből ismered fel a „Káromkodó Karola” típusú ügyfelet? Hogyan viszonyulsz hozzá, mint profi ügyfélfogadó?
9. Miből ismered fel a „Diktátor Dénes” típusú ügyfelet? Hogyan viszonyulsz hozzá, mint profi ügyfélfogadó?

10. Miből ismered fel az „Egocentrikus Edgár” típusú ügyfelet? Hogyan viszonyulsz hozzá, mint profi ügyfélfogadó?
11. Miből ismered fel a „Hisztérikus Henrik” típusú ügyfelet? Hogyan viszonyulsz hozzá, mint profi ügyfélfogadó?

Hatékony csapat. Ideális csapatjátékos. Elkötelezett csapat.

1. A sikeres csapatok 5 közös jellemzője
2. A sikeres együttműködés 5 akadályja (Patrick Lencioni elmélete szerint.)
3. A hatékony csapatokra vonatkozó pozitív modell (Patrick Lencioni elmélete szerint.)
4. Az ideális csapatjátékos (Patrick Lencioni modellje) 3 fő értéke, jelentésük
5. Az ideális csapatjátékos modell (Patrick Lencioni modellje), amikor egy hiányzik a 3 érték közül
6. Milyen kérdések segíthetnek rájáratot kapni arra, hogy egy interjú alany alávetett?
7. Milyen kérdések segíthetnek rájáratot kapni arra, hogy egy interjú alany lelkes?
8. Milyen kérdések segíthetnek rájáratot kapni arra, hogy egy interjú alany jó emberismerő?
9. Hogyan fejleszthetőek az ideális csapatjátékos modell értékei kapcsán a csapattagok?
10. A cégből való kilépést eredményező tényezők
11. Melyik a kötődés két síkja?
12. Miért mondjuk: „Hiába szeretnénk motiválni másokat, nem fog menni!”?

Változásmenedzsment

1. John Kotter szervezeti átalakulásra vonatkozó nyolcszakaszos modellje
2. A változással szembeni ellenállás kezelése

A helyzetfüggő vezetés modellje

1. Melyek a beosztottak, vezetettek munkakészségét alapvetően befolyásoló tényezők?
2. Mayo képlete a beosztottak munkahelyi hatékonyságára vonatkozóan
3. Mit jelent a rendelkező vezetői magatartás? A munkavállaló mely helyzete esetén ajánlott ezzel a vezetői magatartással viszonyulni hozzá?
4. Mit jelent a magyarázó vezetői magatartás? A munkavállaló mely helyzete esetén ajánlott ezzel a vezetői magatartással viszonyulni hozzá?
5. Mit jelent a részvételt elősegítő vezetői magatartás? A munkavállaló mely helyzete esetén ajánlott ezzel a vezetői magatartással viszonyulni hozzá?
6. Mit jelent a felhatalmazó vezetői magatartás? A munkavállaló mely helyzete esetén ajánlott ezzel a vezetői magatartással viszonyulni hozzá?