**Emberi viselkedés és kommunikáció tantárgy keretében jegyszerzés LLM-tanácsok alapján**

(Obtaining grades in the Human Behaviour and Communication subject based on LLM advices)

Siroki Gergely (KJE), Pitlik László (MY-X team)

# Bevezetés/apropó

A Hallgatóknak joga van kreatívan részt venni a tantárgyi követelmények finomhangolásában. S ezt a feladatot eleve nem csak intuitívan, hanem sokkal inkább LLM-bevonás mellett kell elvégezni. DE:

De a potenciális jegyszerzési feladatok akkor helyesek, ha minél kisebb (ideális esetben zéró) az oktatói szubjektivitás hatása az értékelésben.

Vajon megfelel-e ennek egy rövid-prompt-os konverzáció?

1. rész

# Esettanulmányok

Feltettem a címben említett jegyszerzési feladat kérést a ChatGPT illetve a Copilot mesterséges intelligenciának. A beállítások mind a 2 mesterséges intelligencia esetében az alap gyors válaszon volt, illetve az ingyenes verzióval voltak használva a mesterséges intelligenciák.

## Ezt kértem a ChatGPT-től

Üzemmérnök informatikus egyetemi szakon emberi viselkedés és kommunikáció tárgyra milyen jegyszerzési feladatot adnál?

**A ChatGPT ezt mondta**

„Egy **üzemmérnök informatikus** szakon a *"Emberi viselkedés és kommunikáció"* tantárgy célja általában az, hogy a hallgatók megértsék az emberi interakciók alapjait, valamint hatékonyan tudjanak kommunikálni csapatmunkában, ügyfelekkel, és különféle szakmai helyzetekben.

Íme egy **jegyszerzési feladatjavaslat**, ami kapcsolódik a szakmához, és releváns, gyakorlatorientált:

**Feladatcím:**

**IT projektkommunikáció szimuláció és elemzés**

**Feladatleírás:**

Dolgozzon ki egy rövid szituációs forgatókönyvet, amely egy informatikai fejlesztőcsapat és az ügyfél közötti kommunikációs helyzetet ír le. A forgatókönyv tartalmazzon legalább:

* egy félreértést,
* egy konfliktushelyzetet,
* egy javasolt megoldást.

Ezután írásban elemezze:

1. **Mi okozta a félreértést vagy kommunikációs zavart?**
2. **Milyen kommunikációs stílusokat és hibákat figyelhetünk meg a szereplők részéről?**
3. **Milyen módszerekkel lehetett volna hatékonyabban kommunikálni?**
4. **A saját kommunikációs stílusa alapján hogyan oldotta volna meg a helyzetet?**

**Leadandó formátum:**

* 1–2 oldal terjedelmű írásos munka, vagy
* rövid prezentáció (max. 5 perc), amelyben a szituáció és az elemzés bemutatásra kerül.

SOKKAL INKÁBB:

* ChatGPT/Copilot prompt-ok és válaszok a fenti kihívásokra, vagyis magát az LLM által alkotott feladatot kell megoldatni az LLM-alternatívákkal.
* Sőt, a megoldásokat ki is kell javíttatni az LLM-alternatívákkal (1 chatGPT-feladatdefiníció esetén: 1+1 megoldás (chatGPT+Copilot), 2+2 javítás (minden két megoldás esetén 1+1 javítás/értékelés (chatGPT+Copilot). – vö. 2. rész

**Cél:**

A hallgató mutassa meg, hogy képes felismerni és elemezni a kommunikációs problémákat, valamint javaslatot tud tenni azok megoldására — mindezt egy informatikai környezetbe ágyazva. A Hallgató képes úgy promptolni egy LLM-rendszert, hogy az képes egy LLM által definiált feladatot értékelésre alkalmasan megoldani. A Hallgató képes érdemi értékelésre bírni az LLM alternatívákat (LLM-megoldásokra vonatkozóan LLM által alkotott feladat kapcsán).

## Ugyan ezt a kérdést tettem fel a Copilotnak

Üzemmérnök informatikus egyetemi szakon emberi viselkedés és kommunikáció tárgyra milyen jegyszerzési feladatot adnál?

**A Copilot ezt mondta**

„Egy üzemmérnök informatikus számára az emberi viselkedés és kommunikáció kulcsfontosságú, hiszen a szakmája során nemcsak technikai problémákat kell megoldania, hanem hatékonyan[[1]](#footnote-1) kell együttműködnie más szakemberekkel és ügyfelekkel is. Ha jegyszerzési feladatot kellene adnom erre a tárgyra, egy olyan kihívást állítanék össze, amelyben a hallgatók gyakorlati tapasztalatokat szerezhetnek a kommunikációs készségeik fejlesztésében.

Íme néhány feladatötlet:

1. **Prezentáció készítése és előadása** – A hallgatók válasszanak egy szakmához kapcsolódó témát (pl. kiberbiztonság, projektmenedzsment informatikai rendszerekben) és tartsanak róla 5-10 perces előadást úgy, hogy közben interaktívan bevonják a közönséget. Az értékelésben szerepeljen a verbális és nonverbális kommunikáció minősége[[2]](#footnote-2), valamint a közönség reakciója.
2. **Konfliktuskezelési esettanulmány** – A diákok kapjanak egy valósághű munkahelyi szituációt, például egy csapaton belüli nézeteltérést vagy egy ügyféllel való problémás kommunikációt, és dolgozzanak ki egy hatékony[[3]](#footnote-3) megoldási stratégiát.
3. **Csoportos kommunikációs projekt** – Alakítsanak kisebb csapatokat, és közösen tervezzék meg egy informatikai rendszer fejlesztésének kommunikációs stratégiáját[[4]](#footnote-4). Vizsgálják meg, hogyan kell a különböző érintettekkel hatékonyan[[5]](#footnote-5) egyeztetni az igényeket és elvárásokat.
4. **Kommunikációs stílusok elemzése** – A hallgatók végezzenek egy rövid kutatást arról, hogy különböző szakmai területeken hogyan változik az emberek kommunikációs stílusa (pl. vezetők, programozók, ügyfélszolgálatosok), és írjanak erről egy elemző esszét (vö. <https://miau.my-x.hu/miau/321/alcazott_fonokok_lebuktatasa.docx> + https://miau.my-x.hu/miau/321/alcazott\_fonokok\_lebuktatasa.xlsx)[[6]](#footnote-6).
5. **Digitális kommunikáció és etikett** – Vizsgálják meg, hogyan befolyásolja[[7]](#footnote-7) az online kommunikáció (pl. e-mailek, videóhívások, csevegőplatformok) az üzleti életet és a mindennapi szakmai kapcsolatokat. Készítsenek egy rövid útmutatót a hatékony[[8]](#footnote-8) és professzionális online kommunikációról.

# Vélemények

## Hallgató

Számomra a ChatGPT válasza jobban meggyőzött mert hasonlóképpen kapjuk a feladatokat a munkahelyemen a kollégákkal, így szerintem ez a formátum egy nappalis egyetemi hallgatónak közelebb áll a valósághoz. Egy konkrét feladatot ad, mint általában a tanárok szoktak vagy mint a munkahelyeken a vezető kiad egy feladatot.

Ami még érdekes, hogy a Copilot habár nem írtam konkrétan, hogy mennyi feladat legyen, de egy emberi beszélgetésben szerintem ez a kérdés, ami szerepel mind a kettő mesterséges intelligenciánál utal arra, hogy csak egy feladatot várok ennek ellenére a Copilot több lehetőséget is felvázolt. Ezen szerintem lehetne még fejleszteni mert így feleslegesen használja az erőforrásait a mesterséges intelligencia.

Azért gondolom, hogy ez megfelelő jegyszerzés lehet az órára mert a mai világban egyre többen használják a mesterséges intelligenciát beszélgetésre és ezáltal az emberi kommunikáció szerves része kezd lenni. Például kollégám pszichológusnak használja és egész értelmes válaszokat szokott már kapni a felvetett problémákra. Szerintem a jövőben akár kiválthatja ezt a szakmát is a mesterséges intelligencia, ahogy a tanár úr is említette a bírósággal kapcsoltban.

## Oktató

Az oktatói vélemények már a két esettanulmányrétegbe bedolgozásra kerültek lábjegyzetek formájában!

1. Rész

# A chatGPT által definiált feladat megoldásai és ezek értékelései

A feladat – megismételve:

A képen szöveg, képernyőkép, Betűtípus, szám látható

Előfordulhat, hogy a mesterséges intelligencia által létrehozott tartalom helytelen.

## Megoldások

### Chatgpt-megoldás:

Prompt:

Oldjad meg ezt a feladatot:

Feladatleírás: Dolgozzon ki egy rövid szituációs forgatókönyvet, amely egy informatikai fejlesztőcsapat és az ügyfél közötti kommunikációs helyzetet ír le. A forgatókönyv tartalmazzon legalább: egy félreértést, egy konfliktushelyzetet, egy javasolt megoldást. Ezután írásban elemezze: Mi okozta a félreértést vagy kommunikációs zavart? Milyen kommunikációs stílusokat és hibákat figyelhetünk meg a szereplők részéről? Milyen módszerekkel lehetett volna hatékonyabban kommunikálni? A saját kommunikációs stílusa alapján hogyan oldotta volna meg a helyzetet? Leadandó formátum: 1–2 oldal terjedelmű írásos munka

Válasz:

**Kommunikációs félreértés egy informatikai projektben – Elemző esszé**

**Forgatókönyv**

Egy szoftverfejlesztő csapat egy kisvállalkozás megrendelésére egy egyedi ügyfélkezelő rendszert (CRM) készít. Az ügyfél a kezdeti megbeszélés során „mobilbarát felületet” kér, amit a fejlesztőcsapat úgy értelmez, hogy a rendszernek reszponzívnak kell lennie (mobil eszközökön is jól jelenjen meg). Az ügyfél viszont egy teljes értékű **mobilalkalmazásra** gondolt.

Amikor az első tesztverzió bemutatásra kerül, az ügyfél elégedetlen: „Ez nem mobilalkalmazás!” – mondja. A fejlesztőcsapat döbbenten áll a reakció előtt, hiszen ők úgy vélték, teljesítették a kérést.

A helyzet feszültté válik. Az ügyfél szerint a csapat nem figyelt rá, a csapat viszont úgy érzi, az elvárások nem voltak egyértelműek. A projekt késik, a bizalom megrendül.

Végül a projektmenedzser egy újabb megbeszélést hív össze, ahol részletesen átbeszélik az elvárásokat. Kiderül, hogy az ügyfél tényleg egy különálló, letölthető mobilalkalmazást szeretett volna, amely Android és iOS platformon is fut. A csapat ezután új határidőt és költségbecslést ad, amit az ügyfél elfogad.

**Elemzés**

**Mi okozta a félreértést vagy kommunikációs zavart?**

A félreértés fő oka az volt, hogy a „mobilbarát felület” fogalma **eltérően lett értelmezve** a két fél részéről. Az ügyfél nem használt technikai nyelvezetet, a fejlesztők pedig nem kérdeztek vissza pontosításért.

**Milyen kommunikációs stílusokat és hibákat figyelhetünk meg?**

* Az ügyfél **implicit kommunikációt** alkalmazott: nem fogalmazta meg egyértelműen, mit ért mobilbarát felület alatt.
* A fejlesztők **feltételeztek**, ahelyett hogy **visszakérdeztek volna**.!!!
* Hiányzott a **kétirányú visszacsatolás**: az ügyfél nem látta jóvá a fejlesztési terv részleteit, a csapat pedig nem készített részletes specifikációt, amit az ügyfél is ellenőrizhetett volna.

**Milyen módszerekkel lehetett volna hatékonyabban kommunikálni?**

* **Részletes specifikáció készítése**, amit az ügyfél aláír (pl. prototípus, funkciólista).
* **Vizuális példák** vagy mockup-ok használata a félreértések megelőzésére.
* A technikai kifejezések **érthető elmagyarázása** a nem szakmai hátterű ügyfeleknek.
* **Gyakori státuszmegbeszélések**, ahol időben kiszűrhetők a félreértések.

**A saját kommunikációs stílusom alapján hogyan oldottam volna meg a helyzetet?**

Személy szerint **proaktív és tisztázó kommunikációs stílust** alkalmazok. Már az első egyeztetés során részletes kérdéseket tettem volna fel:

* „Mobilbarát alatt egy webes, mobilon is jól működő felületet ért, vagy különálló applikációra gondol?”  
  Ezen kívül vázlatokat vagy referenciaképeket mutattam volna, hogy az ügyfél visszajelzést adhasson, mielőtt fejlesztés indul. A félreértés így már az elején kiküszöbölhető lett volna.

**Tanulság:**  
A technikai projektek sikerének kulcsa nemcsak a szakmai hozzáértés, hanem a **precíz és empatikus kommunikáció** is. A félreértések elkerüléséhez elengedhetetlen az aktív hallgatás és a visszacsatolás folyamata.

### Copilot-megoldás:

Prompt:

Oldjad meg ezt a feladatot: Feladatleírás: Dolgozzon ki egy rövid szituációs forgatókönyvet, amely egy informatikai fejlesztőcsapat és az ügyfél közötti kommunikációs helyzetet ír le. A forgatókönyv tartalmazzon legalább: egy félreértést, egy konfliktushelyzetet, egy javasolt megoldást. Ezután írásban elemezze: Mi okozta a félreértést vagy kommunikációs zavart? Milyen kommunikációs stílusokat és hibákat figyelhetünk meg a szereplők részéről? Milyen módszerekkel lehetett volna hatékonyabban kommunikálni? A saját kommunikációs stílusa alapján hogyan oldotta volna meg a helyzetet? Leadandó formátum: 1–2 oldal terjedelmű írásos munka

Válasz:

**Szituációs forgatókönyv: Egy félreértés egy szoftverfejlesztési projekt során**

**Háttér**

Egy vállalat új ügyfélkezelő rendszert (CRM) szeretne fejleszteni, és megbíz egy informatikai céget a kivitelezéssel. Az ügyfél, Kovács Péter, a vállalat projektvezetője, és a fejlesztőcsapat vezetője, Szabó Márk, a tárgyalás során megbeszélik az első fejlesztési fázist.

**Félreértés**

Az ügyfél kifejezi az igényét egy „egyszerű ügyfélkezelő felületre”, amelyet az értékesítési csapat könnyen tud használni. A fejlesztőcsapat az „egyszerű” kifejezést úgy értelmezi, hogy a felület minimalista és kevés funkciót tartalmaz. Ennek megfelelően egy alap CRM modult fejlesztenek ki, amely csak ügyfél-adatok tárolására képes.

Amikor az ügyfél meglátja az első prototípust, elégedetlen, mert szerinte az „egyszerűség” nem azt jelentette, hogy kevés funkció van, hanem azt, hogy a rendszer intuitív és könnyen használható, miközben minden szükséges eszközt tartalmaz.

**Konfliktushelyzet**

Az ügyfél felháborodik, mert úgy érzi, a fejlesztőcsapat nem figyelt az igényeire. A fejlesztőcsapat viszont arra hivatkozik, hogy pontosan azt készítették el, amit az ügyfél kért. A vita során a felek egymásra mutogatnak, és a projekt elakad.

**Javasolt megoldás**

A konfliktus feloldása érdekében Szabó Márk, a fejlesztőcsapat vezetője javasolja egy újabb megbeszélést, ahol részletesen átbeszélik az ügyfél pontos elvárásait. Bevezet egy vizuális prototípusokkal és példákkal támogatott kommunikációs módszert, amely segít tisztázni az ügyfél kívánságait.

**Elemzés**

**Mi okozta a félreértést vagy kommunikációs zavart?**

A probléma abból fakadt, hogy az „egyszerű” fogalom minden fél számára mást jelentett. Az ügyfél nem volt elég konkrét az igényeiben, a fejlesztőcsapat pedig nem tett fel elég pontosító kérdéseket.

**Milyen kommunikációs stílusokat és hibákat figyelhetünk meg?**

* **Ügyfél:** Asszertív, de hiányos kommunikáció – nem adott részletes specifikációt.
* **Fejlesztőcsapat:** Direkt és technikai megközelítés, de nem kért visszajelzést a megértés ellenőrzésére.
* **Hiba:** Pontosítás hiánya, félreértelmezett igények, nem megfelelő visszacsatolás.

**Milyen módszerekkel lehetett volna hatékonyabban kommunikálni?**

1. **Prototípusok és vizuális példák használata** már az első megbeszélésen.
2. **Rendszeres visszajelzések bekérése** az ügyféltől minden fejlesztési szakasz után.
3. **Specifikációk közös kidolgozása**, amelyben minden fél egyértelműen rögzíti az elvárásokat.

**A saját kommunikációs stílus alapján hogyan oldotta volna meg a helyzetet?**

Ha én lennék a fejlesztőcsapat vezetője, biztosítottam volna egy prototípust már az elején, és minden fázisban aktívan kértem volna visszajelzést. Emellett egy közös dokumentumban rögzítettem volna az ügyfél igényeit, így elkerülhető lett volna a félreértés.

## Értékelések

### ChatGPT-megoldás ChatGPT értékeléssel:

**Prompt:**

Értékeld a megoldott feladatodat.

**Válasz:**

Kiváló kérdés! Objektíven, a saját példámat az alábbi szempontok alapján értékelném – ugyanazon értékelési rendszer szerint, amit korábban javasoltam (összesen 100 pont):

**✅ 1. A szituáció kidolgozottsága, realitása (20/20 pont)**

* A helyzet reális, a valóságban is gyakran előforduló félreértésen alapul (mobilbarát web vs. mobilapp).
* Jól körülhatárolt a konfliktushelyzet, és megoldással zárul.

**✅ 2. Kommunikációs problémák pontos azonosítása (23/25 pont)**

* A félreértés okai (technikai kifejezés félreértelmezése, visszacsatolás hiánya) jól felismertek.
* A stílusbeli hibák is meg vannak nevezve (implicit kommunikáció, feltételezés).
* Lehetett volna részletesebb az ügyfél oldaláról érkező érzelmi reakciók elemzése.
* Nincs megadva a pontlevonás tételes oka…

**✅ 3. Elemzés mélysége és önreflexió (27/30 pont)**

* Részletesen elemzi a helyzetet és a hibákat.
* A személyes kommunikációs stílus bemutatása hiteles és alkalmazott.
* További alternatívák említése (pl. ügyfél edukációs lehetőségek) mélyíthetné még.
* Nincs megadva a pontlevonás tételes oka…

**✅ 4. Megoldási javaslat gyakorlati alkalmazhatósága (14/15 pont)**

* A javasolt eszközök (specifikáció, mockup, visszacsatolás) konkrétak és gyakorlatban is használhatók.
* Még több digitális eszköz (pl. Jira, Trello, wireframe eszközök) említése erősíthette volna.
* Nincs megadva a pontlevonás tételes oka…

**✅ 5. Nyelvhelyesség, szerkesztettség, formai igényesség (10/10 pont)**

* A szöveg logikusan tagolt, nyelvileg helyes, a formai követelményeket teljesíti.

**Összesített pontszám: 94 / 100 – Jeles (5)**

**Rövid értékelés:**

A dolgozat jól strukturált, világos, és gyakorlatias szituációt választ. Az elemzés mély és személyes szempontot is tartalmaz. Az írás alkalmas lenne akár hallgatói példaként is. További részletekkel, digitális eszközök nevesítésével még erősebb lehetne.

### ChatGPT-megoldás Copilot értékeléssel:

**Prompt:**

Értékeld ezt a megoldást: Szituációs forgatókönyv: Egy félreértés egy szoftverfejlesztési projekt során Háttér Egy vállalat új ügyfélkezelő rendszert (CRM) szeretne fejleszteni, és megbíz egy informatikai céget a kivitelezéssel. Az ügyfél, Kovács Péter, a vállalat projektvezetője, és a fejlesztőcsapat vezetője, Szabó Márk, a tárgyalás során megbeszélik az első fejlesztési fázist. Félreértés Az ügyfél kifejezi az igényét egy „egyszerű ügyfélkezelő felületre”, amelyet az értékesítési csapat könnyen tud használni. A fejlesztőcsapat az „egyszerű” kifejezést úgy értelmezi, hogy a felület minimalista és kevés funkciót tartalmaz. Ennek megfelelően egy alap CRM modult fejlesztenek ki, amely csak ügyfél-adatok tárolására képes. Amikor az ügyfél meglátja az első prototípust, elégedetlen, mert szerinte az „egyszerűség” nem azt jelentette, hogy kevés funkció van, hanem azt, hogy a rendszer intuitív és könnyen használható, miközben minden szükséges eszközt tartalmaz. Konfliktushelyzet Az ügyfél felháborodik, mert úgy érzi, a fejlesztőcsapat nem figyelt az igényeire. A fejlesztőcsapat viszont arra hivatkozik, hogy pontosan azt készítették el, amit az ügyfél kért. A vita során a felek egymásra mutogatnak, és a projekt elakad. Javasolt megoldás A konfliktus feloldása érdekében Szabó Márk, a fejlesztőcsapat vezetője javasolja egy újabb megbeszélést, ahol részletesen átbeszélik az ügyfél pontos elvárásait. Bevezet egy vizuális prototípusokkal és példákkal támogatott kommunikációs módszert, amely segít tisztázni az ügyfél kívánságait. Elemzés Mi okozta a félreértést vagy kommunikációs zavart? A probléma abból fakadt, hogy az „egyszerű” fogalom minden fél számára mást jelentett. Az ügyfél nem volt elég konkrét az igényeiben, a fejlesztőcsapat pedig nem tett fel elég pontosító kérdéseket. Milyen kommunikációs stílusokat és hibákat figyelhetünk meg? Ügyfél: Asszertív, de hiányos kommunikáció – nem adott részletes specifikációt. Fejlesztőcsapat: Direkt és technikai megközelítés, de nem kért visszajelzést a megértés ellenőrzésére. Hiba: Pontosítás hiánya, félreértelmezett igények, nem megfelelő visszacsatolás. Milyen módszerekkel lehetett volna hatékonyabban kommunikálni? Prototípusok és vizuális példák használata már az első megbeszélésen. Rendszeres visszajelzések bekérése az ügyféltől minden fejlesztési szakasz után. Specifikációk közös kidolgozása, amelyben minden fél egyértelműen rögzíti az elvárásokat. A saját kommunikációs stílus alapján hogyan oldotta volna meg a helyzetet? Ha én lennék a fejlesztőcsapat vezetője, biztosítottam volna egy prototípust már az elején, és minden fázisban aktívan kértem volna visszajelzést. Emellett egy közös dokumentumban rögzítettem volna az ügyfél igényeit, így elkerülhető lett volna a félreértés.

**Válasz:**

Ez az elemző esszé jól kidolgozott és szerkezetileg átlátható. Itt van egy értékelés a fontosabb szempontok mentén:

**Pozitívumok**

✅ **Világos szerkezet és logikus felépítés** – Az esszé egyértelműen elkülöníti a forgatókönyvet és az elemzést, így könnyen követhető. ✅ **Releváns és valósághű példa** – A kiválasztott szituáció egy tipikus informatikai félreértést mutat be, amely a valóságban is gyakran előfordul. ✅ **Kommunikációs problémák részletes elemzése** – Az esszé pontosan meghatározza a félreértés forrását, és jól mutatja be az érintett kommunikációs stílusokat és hibákat. ✅ **Megoldásorientált gondolkodás** – Nemcsak a problémát azonosítja, hanem konkrét, használható kommunikációs javítási stratégiákat is javasol.

**Fejlesztendő területek**

⚡ **Párbeszéd-részletek beépítése** – Az esszé még szemléletesebb? lehetne, ha a szituációhoz rövid idézett párbeszédeket is tartalmazna. Ez jobban? érzékeltetné a konfliktus dinamikáját. ⚡ **Alternatív megoldások bővítése** – Érdemes lenne megemlíteni? további kommunikációs technikákat, például az aktív hallgatást vagy az ügyfél edukálását a technikai lehetőségekről. ⚡ **Empátia szerepe** – A kommunikáció javítására tett javaslatokhoz hozzátehető, hogyan lehet empátiával? kezelni az ügyfél frusztrációját, hogy ne alakuljon ki konfliktus.

**Összegzés**

Ez egy jól kidolgozott, logikus és részletes elemző esszé, amely hatékonyan vizsgálja meg az informatikai projektekben előforduló kommunikációs félreértéseket. Egy kis finomítással – például párbeszédek és alternatív technikák hozzáadásával – még meggyőzőbb lehetne.

Nincs numerikus vetület… A fejlesztendő területek nem rendelkeznek semmiféle konkrétsági (vö. ?) szinttel…

### Copilot-megoldás ChatGPT értékeléssel:

**Prompt:**

Értékeld ezt a megoldást: Szituációs forgatókönyv: Egy félreértés egy szoftverfejlesztési projekt során Háttér Egy vállalat új ügyfélkezelő rendszert (CRM) szeretne fejleszteni, és megbíz egy informatikai céget a kivitelezéssel. Az ügyfél, Kovács Péter, a vállalat projektvezetője, és a fejlesztőcsapat vezetője, Szabó Márk, a tárgyalás során megbeszélik az első fejlesztési fázist. Félreértés Az ügyfél kifejezi az igényét egy „egyszerű ügyfélkezelő felületre”, amelyet az értékesítési csapat könnyen tud használni. A fejlesztőcsapat az „egyszerű” kifejezést úgy értelmezi, hogy a felület minimalista és kevés funkciót tartalmaz. Ennek megfelelően egy alap CRM modult fejlesztenek ki, amely csak ügyfél-adatok tárolására képes. Amikor az ügyfél meglátja az első prototípust, elégedetlen, mert szerinte az „egyszerűség” nem azt jelentette, hogy kevés funkció van, hanem azt, hogy a rendszer intuitív és könnyen használható, miközben minden szükséges eszközt tartalmaz. Konfliktushelyzet Az ügyfél felháborodik, mert úgy érzi, a fejlesztőcsapat nem figyelt az igényeire. A fejlesztőcsapat viszont arra hivatkozik, hogy pontosan azt készítették el, amit az ügyfél kért. A vita során a felek egymásra mutogatnak, és a projekt elakad. Javasolt megoldás A konfliktus feloldása érdekében Szabó Márk, a fejlesztőcsapat vezetője javasolja egy újabb megbeszélést, ahol részletesen átbeszélik az ügyfél pontos elvárásait. Bevezet egy vizuális prototípusokkal és példákkal támogatott kommunikációs módszert, amely segít tisztázni az ügyfél kívánságait. Elemzés Mi okozta a félreértést vagy kommunikációs zavart? A probléma abból fakadt, hogy az „egyszerű” fogalom minden fél számára mást jelentett. Az ügyfél nem volt elég konkrét az igényeiben, a fejlesztőcsapat pedig nem tett fel elég pontosító kérdéseket. Milyen kommunikációs stílusokat és hibákat figyelhetünk meg? Ügyfél: Asszertív, de hiányos kommunikáció – nem adott részletes specifikációt. Fejlesztőcsapat: Direkt és technikai megközelítés, de nem kért visszajelzést a megértés ellenőrzésére. Hiba: Pontosítás hiánya, félreértelmezett igények, nem megfelelő visszacsatolás. Milyen módszerekkel lehetett volna hatékonyabban kommunikálni? Prototípusok és vizuális példák használata már az első megbeszélésen. Rendszeres visszajelzések bekérése az ügyféltől minden fejlesztési szakasz után. Specifikációk közös kidolgozása, amelyben minden fél egyértelműen rögzíti az elvárásokat. A saját kommunikációs stílus alapján hogyan oldotta volna meg a helyzetet? Ha én lennék a fejlesztőcsapat vezetője, biztosítottam volna egy prototípust már az elején, és minden fázisban aktívan kértem volna visszajelzést. Emellett egy közös dokumentumban rögzítettem volna az ügyfél igényeit, így elkerülhető lett volna a félreértés.

**Válasz:**

Ez a megoldás **áttekinthető, világos és jól strukturált**. A hallgató követi a feladat instrukcióit, és jól mutatja be a félreértés, konfliktus és megoldás logikai ívét. Az elemzés részletes, ugyanakkor nyelvezetében egyszerű és a lényegre törő.

Itt egy részletes értékelés az általad adott kritériumok alapján (összesen: **100 pont**):

**✅ 1. A szituáció kidolgozottsága, realitása (18/20 pont)**

* A helyzet valósághű, informatika-specifikus (CRM-rendszer, ügyfél igények).
* A konfliktus tipikus: különböző értelmezések az "egyszerű" fogalomról.
* Lehetett volna még egy kicsit részletesebb a háttér vagy a projektkörnyezet (pl. határidő, költségkeret, fejlesztési módszertan említése).
* Nincs megadva a pontlevonás tételes oka…

**✅ 2. Kommunikációs problémák pontos azonosítása (24/25 pont)**

* A félreértés gyökerét jól beazonosítja (többértelmű kifejezés, hiányzó visszacsatolás).
* A szereplők kommunikációs stílusait jól jellemzi, különösen az ügyfél és fejlesztőcsapat közötti különbségeket.
* Nincs megadva a pontlevonás tételes oka…

**✅ 3. Elemzés mélysége és önreflexió (26/30 pont)**

* A hallgató világosan bemutatja, mit tett volna másként.
* Javaslata a közös dokumentáció és a prototípushasználat életszerű és gyakorlatorientált.
* Még mélyebb önreflexió (pl. saját kommunikációs erősségek/gyengeségek) gazdagította volna.
* Nincs megadva a pontlevonás tételes oka…

**✅ 4. Megoldási javaslat gyakorlati alkalmazhatósága (14/15 pont)**

* A vizuális példák, közös specifikáció és rendszeres visszajelzés mind bevált szakmai módszerek.
* Könnyen alkalmazhatók, világosak.
* Nincs megadva a pontlevonás tételes oka…

**✅ 5. Nyelvhelyesség, szerkesztettség, formai igényesség (10/10 pont)**

* A szöveg jól tagolt, világos mondatokkal, jó helyesírással készült.
* A forma megfelel az elvárt írásos munkának.

**Összesített pontszám: 92 / 100 – Jeles (5)**

**📋 Rövid szöveges értékelés:**

A hallgató jól értelmezte a feladatot, és egy valósághű, informatika-specifikus szituációt dolgozott ki. Az elemzés világos, a kommunikációs problémák beazonosítása pontos. A megoldási javaslat gyakorlatias és jól indokolt. Egy kicsit részletesebb kontextus vagy mélyebb önreflexió még tovább emelhette volna a dolgozat színvonalát.

### Copilot-megoldás Copilot értékeléssel:

**Prompt:**

Értékeld a saját megoldásodat

**Válasz:**

A megoldásom értékeléséhez az alábbi szempontokat veszem figyelembe:

**Pozitívumok**

✅ **Strukturáltság és áttekinthetőség** – A dolgozat világosan felépített, a forgatókönyv és az elemzés jól elkülönül egymástól. ✅ **Gyakorlatias megközelítés** – A példában egy valós szituációt mutatok be, amely könnyen előfordulhat informatikai projektek során. ✅ **Kommunikációs elemzés mélysége** – A félreértés okát és a kommunikációs stílusokat alaposan kielemeztem. ✅ **Megoldásorientált szemlélet** – Nemcsak a problémát azonosítottam, hanem konkrét javaslatokat is tettem a hatékonyabb kommunikációra.

**Fejlesztendő területek**

⚡ **Részletesség és példák kibővítése** – A kommunikációs hibákhoz több konkrét párbeszéd-részletet is be lehetne illeszteni, hogy jobban érzékelhető legyen a félreértés dinamikája. ⚡ **Alternatív megoldások bemutatása** – Hasznos lenne többféle kommunikációs technikát is megemlíteni (pl. aktív hallgatás, kérdésalapú tisztázás). ⚡ **Interaktivitás** – Ha ez egy egyetemi feladat lenne, érdekes lehetne egy kis kísérlet vagy csoportos feladat, amely során a hallgatók különböző megoldási stratégiákat próbálnak ki.

**Összegzés**

A dolgozat megfelelően teljesíti a feladat követelményeit, logikusan strukturált és a kommunikációs problémák elemzése részletes. Ha egyetemi szinten kellene leadni, egy kicsit több példával és alternatív megközelítéssel még erősebb lehetne.

Nem derül ki, vajon melyik megoldás lenne a jobb: a saját vagy a konkurens…

### Saját véleményem:

Az szerintem pozitív a ChatGPT-ben, hogy pontoz és osztályozza a megoldást akár egy tanár, és jól tagoltan nem össze tömörítve oldotta meg a feladatot, illetve az értékelést is.

A Copilot egy kicsit szűkebbre? vette a feladat megoldását és ezért véleményem szerint gyengébben? teljesített a ChatGPT-vel szemben, de el kell ismerni, hogy megoldotta a feladatot.

Nincs megadva a kritikák tételes mibenléte…

1. Mi a hatékonyság definíciója? [↑](#footnote-ref-1)
2. Tipikus szubjektív értékítéletekre csábító „kihívás”… [↑](#footnote-ref-2)
3. Mi a hatékonyság definíciója? + Tipikus szubjektív értékítéletekre csábító „kihívás”… [↑](#footnote-ref-3)
4. Milyen részletességgel van ennek értelme objektív siker reményében? (szubjektív siker = hagyjuk annyiban és adjunk ki egy jegyet, csak legyünk már túl a jegyadási kötelezettségen:-) [↑](#footnote-ref-4)
5. Mi a hatékonyság definíciója? (sorozatosan felmerülő kamu szövegpanel) [↑](#footnote-ref-5)
6. Vajon egy LLM képes lenne a demo docx+xlsx részletgazdagságával előírni, milyen konkrét lépésekkel milyen módon lehet minőségi eredményekre jutni? [↑](#footnote-ref-6)
7. Mit értünk befolyásolás alatt? Hogyan illik a befolyásoltságot LOG-alapon értelmezni szimulátorfejlesztés mellett? [↑](#footnote-ref-7)
8. Mi a hatékonyság definíciója? – amikor még a hatásosságról (vö. befolyás fogalma) sem tudunk semmit…☹ [↑](#footnote-ref-8)