



Финансирано от
Европейския съюз

DK
Dobre Kadry
Centrum badawczo-szkoleniowe Sp. z o.o.

GO4VS
Go4VocationalSkills

Универсални компетенции

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (ЕАСЕА). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито ЕАСЕА.

Този материал е лицензирано под CC BY-SA 4.0. За да видите копие на този лиценз, посетете <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



Съдържание

1	ПРОФЕСИОНАЛНИ КОМПЕТЕНЦИИ – ТЕОРЕТИЧНИ ЗНАНИЯ.....	4
2	ПРОФЕСИОНАЛНИ КОМПЕТЕНЦИИ – ПРАКТИЧЕСКИ УМЕНИЯ.....	4
3	ИКТ УМЕНИЯ – ОСНОВНИ СОФТУЕРНИ ПОЗНАНИЯ.....	4
4	ЕЗИКОВИ УМЕНИЯ - ВЛАДЕЕНЕ НА ЧУЖДИ ЕЗИЦИ	9
5	АНАЛИТИЧНИ УМЕНИЯ – РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ	15
6	МЕЖДУЛИЧНОСТНИ УМЕНИЯ – КОМУНИКАЦИЯ, РАБОТА В ЕКИП	19
7	МЕЖДУЛИЧНОСТНИ УМЕНИЯ – РАБОТА В РАЗЛИЧНИ ЕКИПИ.....	26
8	УМЕНИЯ ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ И САМООРГАНИЗАЦИЯ	31
9	КРЕАТИВНОСТ - ГЕНЕРИРАНЕ НА НОВИ ИДЕИ, ТВОРЧЕСКИ СТИЛ НА РАБОТА	37
10	УЧЕНЕ – ОТВОРЕНOST КЪМ НЕПРЕКЪСНАТО РАЗВИТИЕ.....	46
11	ЛИЧНИ КОМПЕТЕНЦИИ – ЛОЯЛНОСТ, АНГАЖИРАНОСТ И ОТГОВОРНОСТ.....	49
12	ЛИЧНИ КОМПЕТЕНЦИИ – УСТОЙЧИВОСТ (НАПР. НА СТРЕС, ВРЕМЕВИ НАТИСК).....	56

Като част от системата за оценка на нивото на компетенции в избрани професии/позиции беше изготвен набор от задачи/въпроси за проверка на знанията и уменията в избрани области. Въпросите бяха групирани в 12 области на компетентност, обхващащи следните видове умения и компетенции:

1. Професионално-теоретични познания
2. Професионално – практически умения
3. ИКТ – знанието за софтуера
4. Лингвистичен – владее на чужди езици
5. Аналитичност – способността за решаване на проблеми
6. Междудулично общуване, работа в екип
7. Междудуличностни отношения – работа в разнообразни екипи (напр. мултикултурни, многопоколенчески)
8. По отношение на организираност и самоорганизация – управление на времето, самостоятелност
9. По отношение на креативността - генериране на нови идеи, творчески стил на работа
10. По отношение на ученето – отвореност към непрекъснато развитие
11. Лични - лоялност, ангажираност, отговорност
12. Лична – съпротива (управление на стреса, работа под напрежение)

При професионалните компетенции бяха разграничени два аспекта – теоретичен (ориентиран към знания) и практически (ориентиран към умения).

Разработената система за оценяване е подготвена за различни области на обучение. Процесът на оценяване на компетентностите изисква въвеждането на специфични тестови въпроси за професионалните компетенции (т. 1 и 2). Приехме, че останалите компетенции, т.е. компетенциите от т. 3 до т. 12, са с универсален характер и методът на оценяване може да бъде еднакъв за различните области на обучение. Следователно следващите раздели на изследването не включват никакви подробни описания на професионални проблеми.

Въпросите по принцип са с един отговор (с едно изключение) с четири възможни варианта за отговор, от които можете да избирате. Лицето, чието ниво на компетентност се оценява, отговаря на произволно избрани въпроси в рамките на всяка тествана компетентност. Въз основа на отговорите се определя нивото на определена компетентност по четиристепенна скала, която след това се сравнява с компетентностния профил за избрана професия, създаден въз основа на експертни мнения.

Поради различното естество на проверяваните компетенции, тестът съдържа следните видове въпроси:

- Въпроси с един верен отговор. Например въпросите, отнасящи се до познанията по теоретичната част на професионалните компетенции, имат един верен отговор, за който потребителят получава 1 точка, а за други варианти на отговор – 0 точки. Нивото на компетентност се определя на базата на общия брой точки от всички произволно избрани въпроси.

- Въпроси, в които потребителят определя собственото си ниво на компетентност (от списъка с налични опции). Например въпросът за владенето на чужди езици. Потребителят може да избира между A1, A2, B1, B2. Нивото на компетентност се определя на базата на изборния отговор.
- Въпроси, при които потребителят избира отговор, на който се присвоява съответното ниво на компетентност. Например, въпрос относно меките умения, който изисква отговор на предложени начини за решаване на проблем. Изборът на даден отговор е свързан с оценката, съответстваща на дадено ниво на компетентност. Окончателното определяне на нивото на компетентност е резултат от оценки за конкретни въпроси, избрани от потребителя.
- Въпроси, в които потребителят въвежда цифров отговор. Ако резултатът е правилен, потребителят получава 1 точка, ако не, потребителят получава 0 точки. Нивото на компетентност се определя на базата на общия брой точки, получени от всички произволно избрани въпроси. Този тип въпроси могат да възникнат за дадена компетентност заедно с въпроси от първата група.

1 **Професионални компетенции – теоретични знания**

Специфични за дадена област на обучение.

2 **Професионални компетенции – практически умения**

Специфични за дадена област на обучение.

3 **ИКТ умения – основни софтуерни познания**

Специфично за дадена област на обучение – По-долу са предложени за въпроси за оценка на знанията относно софтуери, необходим на завършилите дадена област на обучение (за възможна употреба – ако е приложимо)

1 Кое от следните не е операционна система?

Microsoft Windows	
Linux	
Chrome	x
Android	

2 „Хардуер“ означава:

Компютърно оборудване	x
Твърд диск	
Само входни устройства	
Само изходни устройства	

- 3 Коя програма ще използвате, за да подготвите обобщената таблица на продажбите за предходната година?

MS Excel	x
MS Word	
MS Access	
MS PowerPoint	

- 4 Кое от следните е правилната формула за изчисление на електронна таблица?

= 12x44 + 16:3	
= 12*44 + 16/3	x
= SUM(12x 44; 16:3)	
Нито едно от посочените	

- 5 Използването на ГЛАВНИ БУКВИ в текста на имейл означава:

Нещо спешно и важно	
Нищо специално	
Повишен тон, викове	x
Най-важната част от съобщението	

- 6 Кое от следните не е уеб браузър?

Microsoft Edge	
Firefox	
Google	x
Chrome	

- 7 Какво е хипервръзка?

Слот в компютъра, който ви позволява да свържете преносимо устройство	
Вид кабел, който ви позволява да свържете вашия компютър към вашия телевизор	
Връзка, например към уеб страница	x
Високоскоростна интернет връзка	

8 За да бъде ефективна една антивирусна програма, тя трябва да бъде:

Активира се, когато сърфирате в интернет и използвате електронната си поща	
Актуализира се всеки път, когато стартирате вашия компютър/лаптоп	
Активира се, когато стартирате компютъра си	x
Съвместим с вашата операционна система	

9 Посочете правилното изречение:

PDF документите не могат да се изпращат по имейл	
Електронната поща винаги е защитена	
За да изпращате съобщения ви е необходим специализиран софтуер	
Електронните съобщения могат да се изпращат бързо до много получатели едновременно	x

10 „Облакът“ дава възможност за :

Съхранявайте данни без да е необходимо да използвате преносим носител на данни	x
Достъп до онлайн банкиране	
Управлявайте фирма от разстояние	
Свържете се с много хора едновременно	

11 Инструментите, които ви позволяват да обобщавате, преглеждате и анализирате данни от електронни таблици, са:

Междинни суми	
Вградени функции	
Пивотни таблици	x
Графики	

12 Кое от следните можете да използвате, за да подготвите мултимедийна презентация?

Corel Draw	
MS PowerPoint	x
Адобе Фотошоп	
Microsoft Excel	

13 .gov означава:

Домейн на организация с нестопанска цел	
Домейн на правителствена организация	x
Домейн на неправителствена организация	
Домейн на организация в обществена полза	

14 Икона на затворен катинар в адресната лента на браузъра информира потребителя, че:

Уебсайтът не е безопасен.	
Уебсайтът съдържа съдържание за възрастни.	
Уебсайтът е защитен със сертификат за сигурност и връзката е криптирана.	x
Уебсайтът е спрял.	

15 Ако искате да подготвите документ, в който някои от страниците ще бъдат в портретна ориентация, а други ще са хоризонтални, трябва да използвате:

Опция за прекъсване на секции	x
Опция за вмъкване на страница	
Знак за прекъсване на страница	
Раздели	

16 Като давате съгласието си за „бисквитки“ на уебсайта, вие приемате следното:

Споделяне на вашите лични данни с други субекти	
Съхраняване на информация за вашите индивидуални настройки/предпочитания	x
Реклами	
Обработка на лични данни	

17 Най-често се вмъкват номера на страници в документ на MS Word:

Използване на стила Legend	
Вмъкване на индекс	
Използване на бележки под линия	
В долния или горния колонтитул на документ	x

18 Можем да зададем парола, за да защитим MS Excel файл от отваряне:

В наличните инструменти при запазване на файла	x
В Преглед	
В данни	
В разширените опции	

19 За да създадете автоматично съдържание в текстообработваща програма, е необходимо да използвате:

Подписи	
Връзки	
Бележки под линия	
Стилове на заглавия	x

20 За да посочите разлики в съдържанието на два документа, трябва да използвате:

Инструмент за сравняване на документи	x
Автокорекция	
Преглед	
Тезаурус	

4 Езикови умения - владеене на чужди езици

Умения	СЛУШАНЕ	ЧЕТЕНЕ	ГОВОРЕНЕ	ПИСАНЕ
№ на артикул	1–5	6–10	11–15	16–20

1 – ниво А0 (без владеене на език)

2 – А1

3 – А2

4 – В1

- 1 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. Докато слушате речи на този език:

Разбирам най-важните мисли/съдържания, когато някой говори на познати теми, характерни за вашите дейности и професионални задачи	3
Мога да разбирам познати думи и основни фрази, които се отнасят до мен, хората, които познавам, и моето близко обкръжение	1
Мога да разбера по-дълги изказвания, при условие че темата ми е достатъчно позната.	4
Мога да разбирам фрази и най-често използвана лексика, свързана с въпроси, които са най-важни за мен (напр. основна информация за хора в моето непосредствено обкръжение, местна област или работно място)	2

- 2 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. Докато слушате речи на този език:

Мога да разбера основното в кратки, прости изявления и съобщения.	2
Мога да разбирам думи и фрази, които са ми познати, когато хората говорят бавно и ясно	1
Мога да проследя продължителна дискусия или разговор, при условие че темата ми е позната.	4
Мога да разбера основните точки на много изказвания по текущи дела или теми от мой личен или професионален интерес, когато хората говорят бавно и ясно	3

- 3 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да разбирам:

Повечето новинарски програми по телевизията и радиото, както и други програми (например подкастове) за актуални теми и събития	4
Достатъчно, за да отговори на специфични комуникационни нужди, при условие че хората говорят ясно и бавно	2
Инструкции, адресирани директно до мен, при условие че темпото на речта е бавно и мога да следвам кратки и прости съвети	1

Ясно изявление относно факти от ежедневието или свързани с работата теми, разбиране както на общото послание, така и на конкретни подробности, при условие че изявлението е ясно формулирано	3
--	---

4 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да разбирам :

Твърдение, което се артикулира много бавно и с дълги паузи, което ви позволява да схванете смисъла	2
Тема на дискусия, която се води бавно и ясно	1
Повечето филми, в които актьорите не говорят на диалекти	4
Изявления и съобщения по конкретни и абстрактни теми от ежедневието, изпълнени на стандартен езиков диалект и в нормално темпо	3

5 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да разбирам:

Достатъчно подробни инструкции, за да можете да ги следвате в полза на задачите, които трябва да бъдат изпълнени	4
Подробни инструкции и проста техническа информация, например за работата на оборудването и машините	3
Основните точки на кратките разговори, съобщения и упътвания, например как да стигнете от точка А до точка Б	2
Мога да разбера много проста и много основна информация, ако другият говори бавно и я повтаря няколко пъти	1

6 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. Когато чета съобщения или текст на този език:

Мога да намеря конкретна и предвидима информация, свързана с ежедневието и работата в текстове като реклами, листовки или брошури.	2
Мога да разбирам най-важните аспекти на кореспонденцията, свързани с моята професионална област.	4
Мога да разбирам познати имена, думи и прости изречения, например в имейли, на табла за обяви, плакати или в каталози.	1
Мога да разбирам текстове, състоящи се предимно от познати думи, засягащи вашия професионален или ежедневен живот.	3

7 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да разберам:

Текстове, състоящи се от 2-3 изречения и информацията, която съдържат	1
Кратки текстове и прости текстови съобщения, напр. имейли.	2
Текстове, състоящи се от често използвани думи, свързани с вашите професионални задачи, рутинни дейности и ежедневни въпроси	3

Текстове, например статии, доклади по съвременни световни проблеми.	4
---	---

8 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език:

Разбирам кратки и прости текстове, свързани с професионалните ми задължения	3
Мога да следвам кратки инструкции, особено ако съдържат допълнително диаграми, снимки или инфографики	1
Мога да получавам информация, идеи и мнения от текстове, свързани с професионални задачи в моята област.	4
Намирам конкретна информация в по-дълъг текст, необходима за изпълнението на дадена задача	2

9 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език можете да разберете :

Много кратки и прости текстове, които четат даден пасаж няколко пъти	1
Текстове от няколко изречения, съдържащи най-често използваната лексика и свързани с често изпълнявани и повтарящи се задачи	3
Типична и рутинна кореспонденция (e-mail, писма) на познати теми.	2
По-дълги инструкции от познат източник, при условие че мога да ги прочета няколко пъти.	4

10 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да:

Имате затруднения с разбирането на съдържанието на прости, кратки материали и описания	1
Локализирам конкретна информация в списъци/индекси и да избира данните, от които се нуждая.	2
Преглеждам по-дълги текстове, за да намеря информацията, от която се нуждая, и да събирам информация от различни текстове, за да изпълня задача.	3
Преглеждам бързо няколко източника на информация (напр. статии, доклади, уебсайтове, книги и др.) и определете значението им за вашата задача.	4

11 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да:

Формулирам подробни изложения по различни теми, свързани с областите на своите интереси.	4
Участвам в прост и рутинен разговор, изискващ прост и директен обмен на информация по теми, с които съм запознат.	2
Се справям с повечето ситуации, които е вероятно да възникнат, докато изпълнявам професионалните си задължения.	3

Участвайте в разговор, при условие че моят събеседник има желание да повтори или перифразира мислите си, дава ми липсващи думи.	1
---	---

12 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да:

Формулирам и отговарям на прости въпроси по теми и въпроси, които познавам най-добре или които са най-важни за мен.	1
Участвам в много кратки разговори, въпреки че може да не разбирам достатъчно, за да продължа разговорите сам	2
Вземам активно участие в дискусии по познати теми, като изразявам и защитавам своите възгледи	3
Обясня гледната си точка и да дам аргументи за и против въпросната тема или проблем.	4

13 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език можете :

Използвам прости фрази и изречения, за да опишете къде работя, къде живея аз и хората, които познавам.	1
Представям случаи, описвам ситуации, свързана с развитието на случилото се, и мога да обоснова по-подробно гледната си точка.	4
Обяснявам и обосновавам накратко собствените си идеи и планове, докладвам за събития и разказвам курс на действие, описвайки моите реакции и впечатления.	3
Да опиша по лесен начин себе си и другите хора, условията на живот, образованието си, настоящата и предишната си работа.	2

14 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да:

Създавам няколко прости изречения за себе си и какво правя, къде живея и работя или уча.	1
Докладвам за хода на дадено събитие и моята собствена реакция и мнение за него.	3
Представя кратко и просто описание на събитие и дейност.	2
Общувам достатъчно свободно, за да мога да водя съвсем обикновени разговори с хора, за които чуждият език е майчин.	4

15 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да:

Прочета много кратко и репетирано изявление, напр. представете екипа, обявете реч, презентация	1
Направля устно изказване по общи теми, като поддържам подходяща степен на яснота на информацията и плавност.	4
Направля кратко, типично изявление по теми, свързани с ежедневни събития, свързани с моята област на интерес	2

Опиша планове и договорености, навици и рутина и моите собствени преживявания	3
---	---

16 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да:

Изготвя описание на сложен процес, сложна процедура.	4
Пиша прости текстове по теми, които ме интересуват или такива, с които съм запознат	3
Пишете кратки и прости бележки след непосредствени нужди	2
Напишете кратък текст, например имейл, текстово съобщение, бележка, съдържаща важна информация	1

17 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да:

Пиша прости текстове, напр. описващи ситуация/събитие.	3
Попълвам формуляр, съдържащ основни данни/информация.	1
Изготвя писмено обобщение на информация и аргументи от различни източници.	4
Напиша просто съобщение с важна информация, която улеснява/възможно извършването на професионални задачи.	2

18 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да:

Пиша текстове, състоящи се от прости фрази и свързани с прости съюзи като „но“, „защото“ или „тъй като“	2
Напиша ясни и подробни текстове по всякакви теми, свързани с моите интереси.	4
Напишете няколко прости изречения за себе си, моето образование и това, което правя в момента	1
Пиша ясни и подробни текстове по широк кръг от теми, свързани с моите интереси (включително професионални, ако се отнасят до типични случаи)	3

19 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да:

Напиша кратък текст за ежедневни неща, които се случват в моята среда, например за хора, места, работа или обучение.	2
Напишете резюме на наблюденията, напишете текст, в който да дадете мнението си за типични дейности в моята област на специализация.	3
Напиша твърдения, състоящи се от 2-3 изречения за много прости въпроси или събития, за да информирате друг човек за тяхното случване.	1
Напиша текст, в който предоставя информация и разглежда аргументи за и против дадена тема или проблем.	4

20 Помислете за чуждия език, който знаете най-добре. На този език мога да:

Задавам рутинен въпрос в имейл за много прости лични и професионални въпроси, за да получа информация, напр. „Кога ще дойде някой?“, „Къде да чакам?“, 'Какво трябва да подготвя за срещата?'	1
Напиша статия, есе или доклад, като аргументирате и подчертаете съответните точки и детайли.	4
Подготвя много кратко и просто описание на събития (настоящи и минали) и лични преживявания.	2
Разработвам много кратък доклад в стандартен формат, давайки рутинна и фактологическа информация.	3

5 Аналитични умения – решаване на проблеми

- 1 От една спирка тръгват 3 автобуса. Първият се движи на всеки 2 минути, вторият на всеки 4 минути, а третият - на всеки 6 минути. Това означава, че средно един автобус тръгва от автобусна спирка:

На всеки 4 минути	
На всеки $11/12$ минути	x
На всеки $9/12$ минути	
На всеки $10/12$ минути	

- 2 В терариума има няколко змии с еднаква дължина. Една змия е с размери 2 м и половина от дължината на змията. Това означава, че змията е:

2,5м дължина	
3,0м дължина	
3,5м дължина	
4,0м дължина	x

- 3 Кой часовник е най-точен?

Този, който печели 1 секунда	
Този, който губи 2 секунди	
Този, който изобщо не работи	x
Тази, която използва фотоволтаично решение	

- 4 Адам има 3 братя и 3 сестри. Сестра му Алис има 4 братя и 2 сестри. Така че братята и сестрите се състоят от:

7 души	x
8 души	
9 души	
10 души	

- 5 По колко начина могат да бъдат разделени 3 медала (златен, сребърен, бронзов) между 4-те финалисти?

9 начина	
12 начина	
16 начина	

24 начина	x
-----------	---

- 6 6 души са се качили в асансьора на 10-етажен блок. По колко начина могат да излязат от асансьора?

6×10	
10 или 6	
610	
10^6	x

- 7 Сборът от цифрите на числото 2019 е равен на:

3	x
12	
20	
Не съществува.	

- 8 В стаята има 4 ъгъла и няколко котки. Всяка котка вижда другите котки в другите 3 ъгъла на стаята. Колко котки има?

3	
4	x
5	
6	

- 9 Ако подредим произволно буквите P, O, T, O, P, колко различни комбинации можем да получим?

24	
26	
30	x
32	

- 10 В турнир по шах всеки състезател играе веднъж срещу всеки друг. Имаше общо 36 партии на шах. Колко състезатели се състезаваха в този турнир?

8	
9	x
10	
11	

- 11 Металната лента е скалирана при 20 °С. Измерването е направено при 40 °С. Изчислена е корекция. За да получите точен резултат, корекцията трябва да бъде:

Изчислено отново	
Изваден	
Добавено	x
Пропуснато	

- 12 Има права верига, състояща се от 7 връзки (крайът и началото ѝ не са свързани). За да получите всяка комбинация, т.е. 1 връзка, 2 връзки, 3, 4, 5, 6 и 7 връзки, трябва да извършите минимум:

1 разрез	x
2 разфасовки	
3 разфасовки	
6 разфасовки	

- 13 Ан каза: „Винаги лъжа и съм на 12 години“. Означава, че:

Ан лъже, но е на 12 години	
Ан не е на 12 години	
Невъзможно е да се каже дали Ан е на 12 години	x
Ан казва истината и е на 12 години	

- 14 Един мъж, седнал в лодка на малко езерце, хвърли тежка котва от лодката. Това означава, че:

Нивото на водата се е повишило	
Нивото на водата е спаднало	x
Нивото на водата е останало същото	
Водата е заляла околните поляни	

- 15 Анна имаше 5 шоколада, а Софи имаше 3. Те ги поделиха с Адам, така че всяко от трите деца изяде еднакво количество. В замяна Адам даде на момичетата 8 бонбона, които те трябваше да си поделят справедливо. Справедливото разделение на бонбоните е следното:

4:4	
5:3	
6: 2	
7:1	x

16 Сто души бяха попитани за нивото на образование. Получени резултати:

Подредете категориите и определете колко една е по-голяма от другата	
Подредете категориите и определете колко пъти едната е по-голяма от другата	
Само категории поръчки	x
Подредете категориите и определете с колко и колко пъти едната е по-голяма от другата	

17 Бяха събрани данни за височината и теглото на 10 ученици. За да определите дали промените във височината влияят върху промените в теглото, можете да сравните:

Средни стойности за височина и тегло	
Стойности на стандартното отклонение за височина и тегло	
Графики за ръст и тегло	x
Мерни единици за височина и тегло	

18 Измерен е ръстът на всички ученици от два класа: 4А и 4Б. Средната височина в клас 4А е 1,68 метра, а в клас 4В е 1,73 метра. Това означава, че:

Всички ученици от 4В са по-високи от учениците от 4А	
Всички момчета от 4В са по-високи от момчетата от 4А	
Всички момчета от 4В са по-високи от момчетата от 4А	
Нито един от другите отговори не е правилен	x

19 Прогнозата за времето за следващия ден гласеше, че са възможни бурни атмосферни явления. Това означава, че:

Ще има потоп	
Ще има торнадо	
Ще има торнадо, съчетано с наводнения	
Може да няма нито потоп, нито торнадо	x

20 Един уебсайт казва, че средната инфлация в Европа е 5%, а друг сайт казва 15%. Това означава, че:

Инфлацията в Европа е 10%	
Инфлацията в Европа е 5%	
Инфлацията в Европа е 15%	
Инфлацията в Европа не е известна	x

6 Междуличностни умения – комуникация, работа в екип

Ситуация 1

Обажда ви се приятел и ви задава въпрос, на който не знаете отговора (въпреки че трябва). Какво казваш?

„Съжалявам, но аз не се занимавам с това. По-добре се обади на Аркадий, може би той ще разбере.	1
„В момента нямам достъп до тези данни. За кога имате нужда от това?	4
„Отворете файла „xxx“, вероятно там са данните. просто го потърси!	2
„В момента нямам достъп до тези данни. Дай ми 10 минути, ще разбере и ще ти се обади обратно	3

Ситуация 2

Вече няколко пъти успяхте да се измъкнете от петъчно вечерно излизане в кръчмата на бира с приятели. Инициатор на срещите обикновено е Томек. Този петък дори не можете да отидете, защото баба ви е болна и сте обещали да я посетите. Не обичате такива срещи. Как ще реагирате на следващото предложение на Томек?

Извинявам се и съобщавам, че не мога да дойда, баба ми е болна и може би следващия път ще дойда	4
Изрично отказвам и казвам, че искам да отделям време след работа за личните си дела	1
Благодаря за поканата, но отказвам без причина	3
Казвам, че с удоволствие ще дойда, но първо трябва да отида да посетя болната си баба. Ако не ѝ се случи нещо сериозно, ще се присъединя към тях, но малко по-късно	2

Ситуация 3

По време на интервюто за работа вашият бъдещ шеф каза, че най-важното за него е способността да си сътрудничите и да работите в екип. Как разбирате тези очаквания на вашия началник? Какво ще направите, за да ги срещнете?

Ще бъда любезен с всички и когато поискат помощ, няма да откажа.	2
От нас се очаква да изпълняваме задачите си заедно.	1
Ако видя, че някой има много работа, ще попитам дали мога да направя нещо, за да му помогна.	4
Ще изпълнявам задачите си по такъв начин, че екипът ми да се възприема като наистина професионалист. Ще разбере каква е работата на всеки член, за да мога да предложа помощ, ако е необходимо.	3

Ситуация 4

Софи и трима други съотборници трябваше да работят заедно по проекта. Софи вече предостави резултатите от работата си. Тя ги завърши без участието или помощта на други. Тя каза, че ѝ е било наистина трудно да намери време за среща. Тя писа на останалите с въпроса дали имат някакви предложения или идеи, но не получи отговор. Софи е млада служителка, която иска бързо да бъде повишена. Какво трябва да направи Адам, ръководителят на екипа, в тази ситуация?

Той трябва да хвали Софи за нейната отдаденост и независимост и да дава пример на другите	1
Той трябва да говори със Софи и да каже, че работата в екип е важна за него.	2
Той трябва да разговаря с целия екип и да се договори за развитието на събитията и как ще работят в бъдеще по даден проект, който поверява на всички тях, а не само на един човек	4
Той трябва да говори със Софи и нейните съотборници и да ги попита какво се е случило и защо не са отговорили на нейното запитване	3

Ситуация 5

Работите по проект и сте много нетърпеливи да изпълните задачата. Служебният ви телефон звъни. Наясно сте, че клиент, който иска да говори с вас, ще ви отнеме следващите 1,5-2 часа. Какво правиш?

Не отговарям на телефона. Ако му пука, пак ще се обади	1
Спирам работата, защото може някой клиент да има нужда от нещо важно	2
Завършвам проекта, след което се обаждам обратно и се извинявам за забавянето	4
Отговарям на обаждането, за да чуя какво се случва, след което информирам клиента, че съм в средата на важен процес и преди да се заема с неговия случай, искам да довърша започнатото.	3

Ситуация 6

Получавате поръчка. Информирате клиента, че ще го завършите в рамките на три работни дни. Въпреки това клиентът ви звъни на всеки няколко часа и пита за изпълнението на поръчката. Какво правиш?

Не вдигам телефона до изтичане на уговорения час или завършване на поръчката.	1
Търпеливо отговарям на всеки клиентски въпрос	4
Леко раздразнен уведомявам клиента, че знам задълженията си и договорът ви дава време да го изпълните.	2
Предлагам на клиента безплатен подарък от фирмата, за да отслабя интереса му	3

Ситуация 7

Работите в екип от няколко души по сложен проект. Един от хората, Адам, явно харесва индивидуалните дейности и не е добър в екипната работа. Въпреки това смятате, че това намалява потенциала на групата. Какво правиш?

Казвам на екипа да не обръща внимание на Адам. Нека работи сам, ако иска.	1
Споделям наблюденията си с Адам	4
Публично коментирам поведението на Адам, което според мен е неуместно	2
Предлагам разпределението на задълженията да включва както индивидуална, така и груповата работа, така че всеки да има шанс да се докаже в съвместна задача.	3

Ситуация 8

Работите на една машина с Франк, който е старши и опитен служител. Наскоро компанията обнови машината и организира обучение. Франк го нямаше, защото беше болен. Това е вторият път, когато той извършва действието неправилно и машината не работи както трябва. Франк не обича да му казват какво да прави и как да го прави. Какво правите в тази ситуация?

Не правя нищо, за да не го разстроя. Вероятно ще разбере какво трябва да направи след известно време	1
Най-важното е производството и поради неговите грешки не можем да изпълним квотата си. Приближавам се до Франк и му казвам: „Правиш го погрешно. Нека ти покажа как да го направиш.“	3
Приближавам се до Франк и казвам: „Франк, виждам, че има проблем. В обучението казаха да го направим така. Да опитаме ли?“	4
Докладвам го на мениджъра, за да може той да говори със самия Франк. Не е моя работа да обучавам такъв опитен работник.	2

Ситуация 9

От няколко дни работите заедно с Майкъл по проект. Вие сте се съгласили да идвате в офиса всяка сутрин половин час по-рано от обикновено и да работите един час по тази задача, когато все още няма бързани и телефонни обаждания. През първата седмица и двамата се появихте навреме. За съжаление през последните 3 дни Майкъл закъснява всеки ден с около половин час, като всеки път го обяснява с проблеми с воденето на детето на детска градина и обещава, че това няма да се случи на следващия ден. Какво казваш?

„Не мога да разчитам на теб! Разбрахме се за нещо, но вие всеки ден закъснявате.“	1
„Майкъл, разбрахме се да дойдеш в 7.30 сутринта. Това е третият път, когато идваш след 8.00 сутринта. Разбирам, че имаш проблеми с оставянето на детето си в детската градина, но може да не успеем да завършим този проект навреме. Имате ли идеи какво можем да направим по въпроса?“	4
„Майкъл, наистина ми писна да закъсняваш. Не може да продължава така. Трябва да направим нещо по въпроса.“	2

„Майкъл, страхувам се, че няма да можем да завършим проекта си навреме. Имате ли идея как да решите този проблем?“	3
--	---

Ситуация 10

Вие носите отговорност за изпращането на покани до всички членове на екипа за среща за преглед на компанията за половин година. В момента преглеждате съдържанието на редактираната покана и се чудите коя версия е най-добра:

Срещата за преглед ще се проведе на 30 май от 14:00 ч. Ще получите подробен дневен ред до обяд в понеделник.	2
Сърдечно сте поканени на нашата годишна среща за преглед. То ще се проведе на 30 май 2020 г., четвъртък, от 14 часа в конферентната зала на сграда G на първия етаж. Прилагам подробен дневен ред на срещата. Ще се видим там.	4
Както знаете, ние подготвяме среща за преглед, която ще се проведе в четвъртък следващата седмица. Бихме искали да ви поканим в 14 часа в най-голямата конферентна зала в сграда G. Ще ви изпратя подробен дневен ред на срещата в понеделник.	1
Управителният съвет на компанията има удоволствието да покани всички служители на годишната среща за преглед, която ще се проведе в четвъртък, 30 май 2020 г., от 14.00 ч. в конферентната зала в сграда G на първия етаж. По време на срещата ще представим нашите постижения и успехи през 2019 г., както и планове за бъдещето. Ще има време и за вашите въпроси, което горещо насърчаваме.	3

Ситуация 11

Говорите с учителя и чувате сигнала за входящо текстово съобщение. Какво правиш?

Без да прекъсвам разговора, прочетох съобщението и му отговорих	1
Преструвам се, че не чувам сигнала и въпреки че ми е по-трудно да се концентрирам, все пак говоря с учителя	2
Това едва ли ще се случи. Обикновено, когато говоря с учителя, изключвам звъците на телефона ви	3
Извинявам се за сигнала и уведомявам преподавателя, че ще го прочита по-късно. Спокойно продължавам разговора	4

Ситуация 12

Попълвате документи на бюрото си, когато крещящ клиент нахлува в офиса ви и ви обвинява в некомпетентност. Как реагираш?

"Защо крещиш така?!" — питам с повишен тон, след което започвам да викам. Все пак трябва да се защитавам и той със сигурност няма да ме чуе, ако говоря спокойно	1
Предлагам на човека стол, като го моля да седне и да обясни какво става	4
Настръхвам, убеден, че всяка дума, която казвам, може да бъде нов тригер. Също така се чудя дали има грешка. Изчаквам клиентът да спре да крещи, за да мога да започна разговора.	2

„Успокойте се, господине, или няма да продължа да говоря с Вас“ – съобщавам аз и тъй като клиентът все още не променя речта си, или го моля да напусне офиса, или го напускам сам.	3
--	---

Ситуация 13

Трябва да завършите сложен проект, за който отговаряте вие и Том. Трудно ви е да работите заедно, освен това имате много други отговорности. Крайният ефект не е толкова добър, колкото се очаква от шефа, който ви информира, че проектът е провалил очакванията му. Съжалявате, но също така сте ядосани, защото чувствате, че сте могли да направите повече. Как реагираш?

Мисля, че "Том е виновен!" защото направих много	1
Най-важното е, че проектът е завършен. Следващия път ще се постарая повече	2
Отивам с Том при шефа и го питам какво мога да подобра, за да направя ефекта по-задоволителен	3
Говоря с Том и заедно мислим какво бихме могли да направим по различен начин, за да постигнем по-добър краен резултат. Вероятно и занапред ще работим заедно.	4

Ситуация 14

Вашият началник ви предлага преместване на подобна позиция в друг отдел. Ще получите малко увеличение, но смятате, че много задачи, изпълнявани там, надхвърлят настоящите ви компетенции. Как реагираш?

Приемам предложението с надеждата, че "ще се оправи някак"	2
Информирам ръководителя за моите притеснения и моля за обратна връзка относно моето представяне в компанията. Знам какви качества ценя в мен и защо смята, че тази промяна е необходима	4
Отказвам, казвайки, че съм щастлив там, където съм сега, но тайно се страхувам от провал	1
Съгласен съм на смяната, при условие че фирмата заплати курс на обучение по мой избор, който ще ми даде знания и умения в областта на новите ми задължения.	3

Ситуация 15

Съвсем необявено екипът, в който сте член, остава без лидер. Вашият ръководител ви пита в непринуден разговор дали имате идея за разрешаване на ситуацията. Какво правиш?

Предлагам себе си за тази позиция. Все пак познавам екипа и имам чувството, че ще се справя с последващи поръчки.	2
Предлагам му да говори открито с екипа за това кого виждат като новия лидер	4
Според мен такива решения трябва да се вземат от самите шефове. Мълча или се опитвам да не давам конкретен отговор	1
Предлагам конкретно лице от екипа, защото знам, че те биха се справили добре на тази позиция	3

Ситуация 16

Работите с много компетентни и независими служители. Наскоро завършихте няколко ценни поръчки и позицията ви определено се засили. В тази ситуация:

Работя както преди. Моите успехи допринасят за престижа на целия отбор	4
Минимизирам постиженията си, като твърдя, че съм имал голям късмет	2
Говоря открито с ръководителя, че имам идеи за подобряване на качеството на работа и бих искал да ръководя работата на екипа от лидерска позиция.	3
Вярвам , че свърших наистина добра работа и че съм много компетентен и често подчертавам това, когато говоря с други членове на екипа	1

Ситуация 17

Докато работите в екип:

Смятам, че работата трябва да се разпределя поравно между членовете на екипа и всеки да отговаря за "своята част". В същото време хората, които приключват дейностите си по-рано, трябва да помагат на тези, които не са успели да изпълнят задачите си	2
Обичам да проверявам и да задавам въпроси, за да усетя, че имам знания и контрол по отношение на изпълнението на целия процес.	3
Очаквам някой да ми каже какво точно да правя, като се надявам възложената ми работа да бъде максимално ограничена.	1
Заявявам се като доброволец, като заявявам какви задачи ще изпълнявам и предлагам да споделя останалите задължения.	4

Ситуация 18

Направихте грешка, която доведе до неуспех на поръчка. Компанията е загубила клиент. Какво правиш?

Извинявам се и признавам грешката	4
Смятам, че поръчката е грешна и реакцията на клиента е преувеличена	2
Подчертавам, че поръчката е изпълнена от няколко души и отговорността за неизпълнение трябва да се носи от всички	3
Търся аргументи, че нямам вина да прехвърлям отговорността на други	1

Ситуация 19

Вие сте назначен на ново място. Предвид вашия опит и образование смятате, че лидерите организират работата зле. Какво правиш?

Говоря с ръководител от по-високо ниво и предлагам промяна в избраните процедури	3
В екипните дейности подкопавам авторитета на лидерите, като ги описвам като неефективни	2
Съветвам и предлагам на лидерите различен начин на работа	4

Изтъквам шумно всички грешки и недостатъци, за да отслабя позициите на настоящите лидери и да укрепя своите	1
---	---

Ситуация 20

Започвате работа в нова фирма. За първи път сте назначен като управител. Въпреки това бързо установявате, че тази позиция все още е твърде сложна за вас. Какво правиш?

Искате супервизия и допълнително обучение	3
Вярвате, че е само въпрос на време да започнете да се справяте по-добре	2
Подавате оставката си	1
Споделяте притесненията си с висш мениджър и искате тяхното мнение	4

7 Междоличностни умения – работа в различни екипи

1 Културата е:

Универсален и групово специфичен	
Универсален и наследен от индивиди	
Наследствени, придобити и специфични за даден индивид	
Придобити и специфични за групата	x

2 Един от най-известните модели на култура е моделът на айсберга. Според тази концепция културата, подобно на айсберг, се състои от видима и невидима част. Невидимата част символизира между другото

Начинът, по който говорим, се движим, правим жестове и изражения на лицето	
Ценностите, на базата на които вземаме решенията си	x
Пословици, поговорки, митове, легенди и ритуали, срещащи се в културата	
Стил на облекло и начин, по който хората се поздравяват и сбогуват	

3 Междокултурна компетентност означава:

Изпълнение на задачи в мултикултурен екип по ефективен начин	
Компетентност, която се състои от елементи като толерантност, емпатия, откритост, когнитивно любопитство и гъвкавост	x
Осъзнаване на различията между хората от различни култури	
Осъзнаване на собствената културна идентичност и споделени модели на поведение, норми и нагласи	

4 Културният шок е:

Състояние на изненада и учудване, причинено от обичаите на друга култура и ценностите, нормите и нагласите, споделяни от представителите на тази култура	
Негативно отношение към човек/група хора поради тяхната етническа принадлежност	
Сблъсъкът на две култури, водещ до силни стресови реакции, объркване и безпомощност поради непознаване на ценностите, нормите и нагласите, споделяни от средата	x
Лице или група от хора, към които се отнасят по-неблагоприятно от други в подобна ситуация поради някои характеристики (напр. пол, възраст, религия)	

5 Стереотипи:

Това е предразсъдък към човек или група хора поради тяхната различна етническа принадлежност	
Те обикновено се формират чрез контакт с представители на други култури	
Те карат идентични характеристики да се приписват на всички членове на социална група без изключение, независимо от действителните различия между тях	x
Те винаги са негативни и включват приписване на различни характеристики на цяла социална група	

6 Глобализацията е феномен:

Описване на промените в света	x
Отразено само в книгите	
Описване на вече завършен процес в миналото в света	
Изобретен е през 21 век	

7 Основата за добра работа в мултикултурен екип е:

Комуникативност, обусловена от добро владение на чужди езици	x
Интегриране извън работното място и прекарване на свободното време заедно	
Запознаване с навиците и рутините на всички членове на екипа	
Седмична оценка на работата на членовете на екипа	

8 Когато мислите за възможността да живеете в чужбина, тогава:

Усещам вълнението - има толкова много за преживяване и научаване!	x
Исключено е - чувствам, че няма да се озова там. Дори не искам да опитвам	
Възможно е, въпреки че ще трябва да се подготвя добре, преди да тръгна. Бих искал да разбирам не само езика, но и обичаите	
Не го изключвам, макар да знам, че трудно бих се ориентирал в спецификата на живота в друга държава	

9 Докато определяте правила за работа в международни екипи:

Трябва да има ясно определени строги правила на поведение, еднакви за всички	
Необходимо е да се демонстрира приемане на всички отклонения, свързани с навиците и обичаите, преобладаващи в отделните страни	

Организационните правила трябва да бъдат модифицирани според нуждите на организацията на работа в отделните страни	x
Задайте отделни правила за екипите в различните държави и се интересувайте само от качеството на работа	

10 Предразсъдък:

Произтича от предишния опит на индивида	
Е резултат от социално обучение	
Това е враждебно или негативно отношение към отделна група от хора, основано единствено на тяхното членство в тази група	x
Винаги включвайте действието на изключване	

11 Лице, което поради основателен страх от преследване поради своята раса, религия, националност, политически убеждения е било принудено да напусне страната си на произход, е:

емигрант	
имигрант	
бежанец	x
мигрант	

12 При международното сътрудничество трябва да се приеме, че:

Времето е пари	
Точността е най-важното	
Спонтанността е доминиращият принцип	
Разбирането и желанието за обяснение са от съществено значение	x

13 Хората в страните от Северна Европа предпочитат:

Да се уговорим по телефона	
Да се организират от експерт	
Да се уговорят устно, като се посочат условията за тяхното изпълнение	
Да се договорят писмено, като се уточнят условията за изпълнението им и лицето, с което да се свържете/отговорно за тях	x

- 14 Южноевропейските страни, като Испания и Италия, принадлежат към култури, където хората:

опитват да контролират силното изразяване на емоциите си (напр. радост, гняв)	
жестикулират много ярко, изразяват емоциите си охотно и високо (напр. радост, гняв)	x
избягват много силна жестикулация и силно изразяване на своите емоции (напр. радост, гняв)	
опитват да ограничат жестикулацията, защото тя пречи на разговора	

- 15 Живеете заедно със студент/приятел от Индия, който обича да готви. Той/тя изпитва голямо удоволствие да приготвя индийски ястия, които всъщност не харесвате. Какво правиш?

Отказвам да ям готовите ястия. Вместо това си купувам нещо за ядене в университета/на работа/в града	
Купувам нещо друго за ядене, нося го къщи, топля и го ям	
Предлагам да готвя за цялата следваща седмица	x
Обаждам се на най-добрия си приятел и им казвам колко нещастен съм	

- 16 Един приятел от САЩ ви казва един ден, че всяка презентация трябва да започва със забавен анекдот или шега. Какво правиш?

Моля го/я да разкаже някои забавни анекдоти и вицове	
Мисля, че той/тя си няма понятие от професионални презентации и затова забележката му/нейната няма смисъл	
Моля го/я да ми обясни защо трябва да започна презентацията с нещо смешно	x
Благодаря му/й за съвета, но не променям нищо. Мисля, че подготвям много добри презентации	

- 17 Вие ръководите екип с 10 нови колеги от Китай. Вашата задача е да организирате межкултурно обучение за тях. Те потвърдиха, че с удоволствие биха се включили в подобна дейност, така че остава само да си уговорите дата за обучението. Многократно изпращате различни предложения по имейл, като молите всяко от тях да посочи удобна дата. Въпреки това не получавате никакъв отговор, въпреки изпратените напомнания. Каква е причината според вас?

Нито една от предложените от вас дати не е подходяща, защото е в работно време	
Новите колеги нямат навика да отговарят на имейли. Когато ги срещнете, те ще ви кажат коя дата е най-подходяща	

Новите колеги смятат, че от вас зависи да изберете най-добрата дата и да не ги натоварвате с решението	
Те са склонни да вземат решения като група и биха искали да знаят какво мислят другите, преди да приемат една от дадените дати. В тази ситуация те предпочитат да изчакаат и да не отговарят на вашите имейли	x

- 18 Вие работите за международна компания в собствената си страна. Прекият ви ръководител не владее нито един от езиците, които знаете. Какво правиш?

Коментирам на висок глас ситуацията пред мои приятели, твърдейки, че той трябва да посещава езиков курс	
Записвам се за езиков курс за по-високо ниво, за да мога да общувам с него	x
И двете страни се преструват, че се разбират, а сътрудничеството се осъществява чрез трети страни и/или технически чертеж	
Търся човек в екипа, който умее да общува с началника и да го помоли за помощ в директна конфронтация	

- 19 Какво мислиш за работата в екип с хора на възрастта на родителите ти?

Редно е да се позовем на тяхната мъдрост, вероятно можем да научим много от богатия им житейски опит.	x
Сътрудничеството не е проблем за мен, но очаквам по-възрастните хора да се опитат да се адаптират (напр. наричам ги по име)	
Именно те имат нужда от млади хора – например поради трудностите при справянето с новите технологии	
Смятам, че има отдели, където те вече не трябва да бъдат наети	

- 20 Според вас голям процент от хората, заети в компанията, които идват от друга държава, са:

Причината за увеличения брой конфликти в работната среда	
Ресурс, защото разнообразието влияе върху креативността и ефективността	x
Причината да се предприемат многобройни обучения - такава организация на работа изисква знания и опит	
Стандартна ситуация - в наши дни това е норма, към която се отнасям безразлично	

8 Умения за организация и самоорганизация

Ситуация 1

След отрицателна рецензия на вашата реч или проект от вашия шеф:

Обзет съм от безсилие и обезсърчение да продължа да работя	1
Съжалявам, но вярвам, че следващия път ще е по-добре	3
Запазвам спокойствие и се уча от критичните забележки на моя шеф	4
Ядосан съм, защото смятам, че е несправедливо	2

Ситуация 2

Вие приемате полагането на устни изпити или публичното говорене като:

Най-страшният кошмар	1
Доста неприятно задължение	2
Добра възможност да покажа своите знания и умения	4
Нещо нормално, когато работя или уча – просто трябва да свикна с това и да спра да се паникьосвам.	3

Ситуация 3

Имахте спор с приятел. Какво правиш?

Чувствам се обиден и анализирам ситуацията дълго време	1
След известно време решавам да се помиря и да се извиня	3
Веднага загърбих аргумента	2
Когато прахът се улегне, спокойно обсъждам ситуацията и искам всичко да се изясни	4

Ситуация 4

На път сте да влезете в конферентна зала, където се очаква да изнесете презентация пред почти 100 души. Какво чувстваш?

Умът ми се изпразва и едва контролирам треперенето на ръцете си	1
Трескаво прелиствам бележките си, повтаряйки най-важната информация наум	2
Чувствам се спокоен, знам, че мога да го направя отново	4
Представям си облекчението, което ще изпитам, когато всичко свърши	3

Ситуация 5

Имате важна среща на работа, но сте заседнали в огромно задръстване. Какво правиш?

Въпреки нервите и нетърпението, чакам развоя на събитията	1
Решавам да избягвам този маршрут в бъдеще	2

Обаждам се спокойно на работа, за да им кажа, че може да закъснея	4
Пренасрочвам срещата	3

Ситуация 6

Предстои ви изключително труден ден. Преди да заспите предната вечер:

Постоянно мисля за това, което предстои, страхувайки се от провал или лоши новини	1
Малко съм нервен, но вярвам, че всичко ще мине добре	3
Решавам да се отпусна, да прочета книга, която харесвам или да гледам любимия си сериал	4
Вземам приспивателни на билкова основа	2

Ситуация 7

Предстои ви важен изпит - последният етап от процеса на набиране на мечтана работа в мечтаната компания и среща с вашия потенциален началник Кристофър. Мениджърът по човешки ресурси ви предупреждава, че е много интелигентен, умен и очаква същото от своите служители. Имате един час преди срещата. Какво правиш?

Чета колкото е възможно повече, за да задълбоча знанията си и да впечатля потенциалния си шеф	1
Тази информация ме стресира много и не е никак полезна. Чудя се дали наистина искам да работя за такъв шеф	2
Отпускам се и се освобождавам от стреса, използвайки различни техники	3
Не правя нищо - знам кои са силните и слабите ми страни. Те няма да се променят в рамките на един час	4

Ситуация 8

Оказва се, че вашият колега, когото харесвате, е поканил всички от екипа ви, освен вас, на рождения си ден в петък. Научавате за това случайно, от друг колега. Каква формулировка бихте използвали, когато разказвате на приятеля си за тази ситуация?

„Беше странно чувство.“	3
„Аз бях тъжен.“	4
„Беше грубо от него/нея.“	2
„Не ме интересува! Ако на него/тя не му пука за мен, и на мен не ми пука за него/нея.“	1

Ситуация 9

Пред вас е много трудна задача. Коя е първата мисъл, която идва на ум?

Прекалено трудно е. Не мога да го направя.	1
Какво предизвикателство! Ще трябва да се подготвя за това.	4

Това е трудно. Може ли някой да ми помогне?	2
Ще се опитам да започна. Мога да се справя.	3

Ситуация 10

Как планирате работния си ден?

Всъщност не го планирам – не трябва да го правя, защото моят мениджър ви казва какво да правите.	1
Всеки ден правя списък със задачи, които трябва да свърша за деня.	3
Създавам списък със задачи за деня, обмислям приоритетите и първо ги изпълнявам. Ако не успявам да правя други неща, не е голяма работа.	4
Рядко планирам. Аз просто изпълнявам задачите, които спадат към моите отговорности	2

Ситуация 11

Имате твърде много работа и сте стресирани. Какво правиш?

Нямам избор – опитвам се да направя колкото се може повече и възможно най-бързо. Може би няма да е направено перфектно, но ще си личи, че съм се старал	1
Правя кратка почивка, за да помисля кои задачи трябва да свърша и кои могат да почакаат	4
Правя си кратка почивка за кафе с колегата, за да разтоваря поне малко стреса	3
Оставам на работа, докато не изпълня всички задачи, които трябва да свърша днес	2

Ситуация 12

Имате покана за вечерта да отидете на кино с приятелите си, за да гледате филм, който наистина искате да видите. Всъщност все още имате различни неща за вършене тази вечер, но това би било добър начин да се отпуснете. Какво правиш?

Отивам там, защото искам да се срещна с приятелите си и да гледам филма. Обещавам си, че утре ще наваксам важните неща	1
Решавам да не ходя с тях, защото не искам да изоставам с важните неща	3
Казвам, че ще им дам отговора след 15 минути, защото трябва да мисля дали имам нещо важно за вършене утре	4
Решавам да отида. Ако трябва, ще остана буден повече през нощта	2

Ситуация 13

Колко често проверявате електронната си кутия?

Имам определено време за проверка на имейли и се опитвам да го спазвам	4
Обичам да пестя време чрез многозадачност, така че често проверявам имейли, докато говоря по телефона или работя върху проста задача	3

Не обръщам много внимание на имейлите. Повечето от тях са спам. Проверявам ги, когато отида на работа. Ако има нещо важно по-късно, ще ми се обадят или колегите ще ми кажат	2
Отговарям на всеки имейл веднага щом пристигне	1

Ситуация 14

Не успяхте да направите всичко, което беше по план. Работното ви време вече е с 30 минути. Какво правиш?

Работя докато свърша всичко	3
Няма да оставам на работа – ще довърша останалото къщи	2
Ще свърша само най-важната задача	4
Всичко е наред. Тази ситуация не се случва за първи път. Ще довърша останалото утре	1

Ситуация 15

При започване на нова работа:

Очаквам пълен инструктаж и надзор	3
Страхувам се да питам за правилата, не искам да ме смятат за некомпетентна	1
Внимателно прочетох наборите от процедури, знаейки, че ще намеря всички инструкции там	2
Наблюдавам и използвам предишния си опит, но също така питам нови колеги за настоящите начини на действие и правила на работа	4

Ситуация 16

Завършвате дългосрочен проект, всичко, което трябва да направите, е да изпитате детайлите и да проверите цялостността на работата. Имате спешна поръчка за изпълнение, която ще ви отнеме няколко дни. Какво правиш?

Изпълнявам поръчката, като поемам риска нещо по проекта да не е довършено	3
Отхвърлям поръчката, знаейки, че е поета от неопитен служител, който може да не се справи с нея	1
Отказвам поръчката с мотива, че ми трябва време за изпитване на проекта	2
Поемам допълнителната задача и делегирам част от отговорностите си на колеги	4

Ситуация 17

Участвате във важна екипна среща, по време на която получавате информация, че важен за вас човек иска да разговаря с вас. Какво правиш?

Оставам на срещата, моля да препратят съобщение до този човек, че ще дойда възможно най-скоро. Все пак човекът нямаше уговорен час, а аз имам полза да присъствам на срещата	3
--	---

Веднага напускам срещата	2
Излизам от срещата и обяснявам, че участвам във важна среща и моля за 15 минути търпение	4
Напускам срещата късно и неохотно, като предварително коментирам на висок глас, че този човек не уважава времето ми и не е учтив	1

Ситуация 18

Като част от развитието на вашите умения, обхватът на вашите задачи е разширен. Това включва отделяне на много време за научаване на нови неща. Какво е най-важно за вас в учебния процес, за да бъде той максимално ефективен?

Искам да знам точно какво трябва да научите, кога и какви форми мога да използвам. Уговарям си среща с моя ръководител и му задавам подробни въпроси по тези въпроси	4
Сам решавам какви знания са ми необходими и търся наличните възможности за обучение.	3
Използвам знанията и уменията, които вече имам. Практиката ще покаже какво още не знам	1
Най-важното за мен е да съм упорит и да не се отказвам, когато възникнат трудности	2

Ситуация 19

Има извънредна ситуация, която изисква незабавно решение. Вие сте компетентни да вземате решения, но решението трябва да бъде одобрено от ръководителя на отдела. В момента е на почивка и не обича свободното му време да се прекъсва. Какво правиш?

Това е спешно – аз вземам решението и поемам отговорност за този избор	4
Такива решения трябва да бъдат одобрени от ръководителя, а той не е наличен. Трудно е - случаят трябва да изчака, докато шефът се върне	1
Питам отдела по човешки ресурси кой може да разреши решението и отивам с проблема при този човек	3
Въпреки всичко се обаждам на моя началник, като го информирам за ситуацията и решението си, като искам само устно одобрение	2

Ситуация 20

Изправени сте пред необходимостта да се заемете с работа в избраното от вас направление. Получавате две независими оферти - и двете изискват да вземете решение "точно сега". Първият, малко по-добре платен, изисква заемане на длъжността независим специалист. Според втория ще получавате по-ниска заплата, но ще се присъедините към добре работещ екип с хора, от които можете да научите много, но в същото време няма да имате позиция за вземане на решения. Какво правиш?

Избирам първото. Всичко опира до заплащане и престиж и подобно предложение може да не се повтори	2
--	---

Приемам работата в екипа. Най-важното за мен е навлизането на пазара на труда и възможността да трупам опит по спокоен начин	3
Изборът ми е труден, затова говоря с няколко доверени хора и ги питам какво мислят	1
Питам фирмата, предлагаща независима позиция, дали ще получи подкрепа за внедряване и дали има някой, който може да помогне при затруднения. Искам тази работа, но не настоявам за нея поради липсата на сигурност. Знам също, че личният комфорт е важен и ще дойде време за независима позиция в близко бъдеще	4

9 Креативност - генериране на нови идеи, творчески стил на работа

Ситуация 1

Получавате имейл от клиент, с когото фирмата Ви работи дълго време. Информацията се отнася за доставка на дефектни стоки. Досега не е имало такова оплакване. Имате желание да изясните въпроса и да поддържате добри отношения с клиента. Какво правиш?

Когато търся грешка, разглеждам процеса като цяло, включително съответните дейности, които се извършват извън моята компания. Диагностицирам проблема и се опитвам да приложа коригиращи действия. Изяснявам ситуацията с клиента и се опитвам да поддържам положителни отношения	4
Опитвам се да намеря причината за грешката. Като анализирам процеса, обръщам внимание и на елементи, които са работили добре досега	2
Предавам съобщението на моя мениджър и изпращам имейл до клиента, като се извинявам за грешката и го информирам за „опити за изясняване на ситуацията“	1
Изпращам имейл до клиента, че се опитвам да проверя какво се е случило. Информирам своя мениджър за получения имейл и предлагам решение на ситуацията	3

Ситуация 2

Има промяна в организационната структура на фирмата. Вашият нов пряк ръководител налага строги процедури, които ви затрудняват да изпълнявате ефективно отговорностите на позицията си. Какво правиш?

Опитвам се да говоря с моя ръководител, използвайки примера на настоящите трудности, за да предложи промени в процедурите, които е въвела. Позовавайки се на собствения си опит, предлагам нови схеми на действие	3
Не критикувам методите на работа на ръководителя. Въпреки това действам по свой начин в области или ситуации, в които съм убеден, че моята ефективност е по-добра	2
Признавам, че моят ръководител е прав и следвам новите процедури. В случай на проблеми ще кажа, че това е стандартният начин за правене на нещата	1
Убеден съм, че новите процедури са по-малко ефективни и неадекватни на моите задължения. Опитвам се да убедя моя ръководител да промени схемите на действие, които е въвела. Говоря за слабостите на новите процедури и как те могат да бъдат подобрени	4

Ситуация 3

Поради продължителния отпуск по болест на колега от вашия отдел, вашите и тези на вашите колеги отговорности се увеличиха. Какво правите в тази ситуация?

Приемам инструкциите на ръководителя, но изпълнявам минимума - все пак имам много отговорности	1
Знам, че дългото отсъствие на един служител се отразява на целия отдел. Предлагам задълженията на болния да се разпределят между всички членове на екипа	3

Разбирам, че отсъствието на колега се отразява на работата на целия отдел. Когато неговото/нейното отсъствие се удължи, аз се опитвам да насърча всички членове на екипа да споделят неговите/нейните отговорности.	4
Приемам инструкциите на ръководителя и изпълнявам ефективно увеличения брой задачи. Все пак знам как да управлявам в тази област	2

Ситуация 4

Екипът, в който работите, получава насоки за нов проект. Въпреки усилията ви не успявате да намерите общ език. В тази ситуация:

Не предприемам никакви действия. В крайна сметка за това отговаря целият екип. Проектът е нов и не може да се намери еднозначно решение в тази ситуация	1
Анализирам решенията, разработени от други. Насърчавам другите членове на екипа да дават градивна критика, за да ги подобрим колкото е възможно повече	4
Участвам активно в работата на екипа. Предлагам да запиша всички идеи и да ги представя на моите началници. Нека те решат дали предложените решения са подходящи	2
Опитвам се да събера развитите идеи в един последователен проект. Умея да комбинирам различни предложения	3

Ситуация 5

Съобщава се, че един от вулканите става все по-активен. Поради вулканичната пепел въздушният транспорт има големи закъснения и вашите договори са напрегнати. Никой не знае кога ситуацията ще се нормализира и вашият ръководител настоява компанията да не загуби установената си репутация. Какво правиш?

Изпращам имейл до моите търговски партньори, че поради ситуацията поръчаните доставки ще се забавят	1
Опитвам се да уредя алтернативен вид транспорт. С помощта на служители на летищата, където стоките са блокирани, организирам железопътен транспорт за някои от тях. Уведомявам получателите за предприетите действия, извинявам се за забавянето и ги моля за разбиране	3
Участвам в организирането на алтернативен транспорт. Обсъждам с моя ръководител как да компенсирам закъсненията в доставката. Търся информация за това как други компании са решили подобни проблеми в миналото	4
Участвам в среща за обсъждане на начини за справяне с този проблем. Предлагам да потърся информация за очаквания край на обструкцията	2

Ситуация 6

Изпълнението на вашите професионални задължения зависи от тясното сътрудничество с Георги. Има склонност да отлага нещата за последния момент, което води до повърхностно или непълно изпълнение на задачите. За пореден път получавате забележка от шефа си, но Джордж не променя начина си на действие и ви обвинява, че не изпълнявате заповедите си. Какво правиш?

Говоря с Джордж и се опитвам да разбера защо се държи така. И двамата се опитваме да намерим начини да си сътрудним. Създавам подробен график, който включва отделни стъпки и името на човека, който ще изпълнява всяка задача	3
Казвам на шефа си за ситуацията и моля да разпределим отговорностите между всеки от нас или да сменим партньора си	1
Говоря с Джордж за нашето сътрудничество. . Представям своята гледна точка и предлагам моите идеи за подобряване на вашето сътрудничество. Готов съм да поема повече отговорности, при условие че ръководителят ще бъде информиран за това	4
Говоря с Джордж и се опитвам да разбера причините за поведението му. Опитвам се да намеря начини да се разбираме, за да можем да работим заедно	2

Ситуация 7

Работите с италиански клиент. За пореден път в кратък период от време в Италия има стачка на железничари, пилоти и таксиметрови шофьори. Вие носите отговорност за навременната доставка на поръчаните материали. Какво правиш?

Докладвам проблема на моите ръководители, като ги моля да посочат процедури за реагиране и информирам клиента за възможни забавяния	1
Търся информация за планираното прекратяване на стачката. Започвам дискусии с колеги как да се справя със ситуацията	2
Следя статуса на пратката си редовно. Опитвам се да организирам алтернативни форми на транспорт. Търся по-добри решения за бъдещето	4
Редовно следя състоянието на моята пратка и се опитвам да уредя алтернативни форми на транспорт	3

Ситуация 8

Компютърната мрежа във вашата компания е хакната. Вашата система за управление в момента не работи. Поради това 80% от вашите шофьори не знаят какво да правят и чакат адресите на следващите пикапи. Как ги управлявате?

Поддържам връзка с ИТ отдела. Провеждам среща с персонала на отдела за поръчки. Получавам подробен списък с текущите поръчки за следващите 2 дни. Съвместно със служителите от отдела изготвям на ръка подробен маршрутен план. Предавам тази информация на водачите. Информирам вашите клиенти за възможни закъснения	3
Поддържам връзка с ИТ отдела, за да знам как напредват ремонтните дейности. Планирам на ръка маршрутите на ключови клиенти. Събирам информация от водачите за текущата им позиция и ги информирам по телефона за следващите маршрути. Уведомявам нашите клиенти за възможни закъснения	2
Събирам информация от имейли и информирам шофьорите по телефона за следващите им адреси. Знаем, че работата по този начин е обременена с риск от грешка, но ще ми позволи да обслужвам поне някои от клиентите си	1

Поддържам връзка с ИТ отдела. Използвайки наличния софтуер (напр. Excel), създавам база данни, която непрекъснато се актуализира от отдела за поръчки. На тази база гъвкаво планирам работата на шофьорите, с които поддържам връзка по телефона. Уведомявам клиентите за възможни закъснения	4
---	---

Ситуация 9

Във вашия отдел има нов стажант (студент). Човекът е нетърпелив за работа, но не знае какво да прави. Всеки в отдела има много неща в чинията си и крайните срокове са притискащи. Един от колегите скоро заминава на почивка, така че ръководителят решава стажантът да го замести. Какво правите в тази ситуация?

Имам достатъчно собствени задължения. Тъй като на стажанта са възложени задачи, това означава, че той/тя знае какво да прави и аз не се интересувам от него/нея	1
Имам много работа. Питам дали е необходимо да помагам на стажанта със задачи, които са взаимосвързани с моите. В тези аспекти аз го/я уча на ефективни начини да прави нещата	2
Наясно съм с факта, че помощта за представяне на нов колега ще улесни работата на целия екип. Решавам да помогна на стажанта да поеме задълженията на напускащия. Казвам му/й кой в този отдел може да му/й помогне с новите си задължения. Също така проверявам ефективността на първите решения на стажанта и коригирам действията му за ефективност	4
Имам много собствени отговорности, но знам, че помощта за представяне на нов колега ще улесни работата на целия екип. Решавам да му помогна първоначално да поеме задълженията на напускащия	3

Ситуация 10

Имате нова работа. Чувствате, че в настоящата ви компания начините за управление на склада са по-малко ефективни. Запознати с други процедури, знаете, че малки промени са достатъчни, за да направят работата ви по-ефективна и ефикасна. Какво правиш?

Научавам новите процедури. Когато разговарям с колеги, питам за опита им от работата по наложен начин. Забелязвам области, които не работят по задоволителен начин. В дискусиите с моя ръководител предлагам да се вземе предвид моя опит и да се променят схемите	3
Научавам новите процедури. Забелязвам обаче области, които не работят по задоволителен начин. В дискусиите с моя ръководител предлагам да се вземе предвид моя опит и да се променят схемите. Умея да уча другите как да действат по-ефективно или предавам идеите и опита си на мениджъри в други отдели	4
Спазвам новите процедури. Когато говоря с шефа си, споменавам други възможности за управление, за които знам	2
Нова работа означава научаване на нови процедури. И това е, което правя	1

Ситуация 11

Опитвате се да реорганизирате работния си ден. Смятате, че непродуктивните разговори със служителите от други отдели отнемат твърде много от времето ви, карайки някои от задълженията ви да бъдат отложени за следващия работен ден. Какво правиш?

Докладвам този проблем на моя ръководител и го моля да назначи някой друг, който да се занимава с други отдели	1
Обсъждам проблема с моя ръководител и предлагам начини за разрешаването му. Заедно ние идентифицираме начини за подобряване на комуникацията в компанията	3
Моля моя началник да определи един ден в седмицата или няколко часа през деня, за да се справя с въпросите на другите служители. Искам да бъда освободен от редовните си задължения по това време	2
Подготвям писмена информация за най-честите неясноти, които възникват. Показвам го на началника си и го моля да го разпространи между служителите. Също така моля ръководителя да установи един ден в седмицата за дистанционна работа. Докато работя извън офиса, мога лесно да наваксам задълженията, които съм пропуснал през седмицата	4

Ситуация 12

Започвате да се чувствате отегчени поради монотонността на работата на сегашната си позиция. Появява се свободно място в друг отдел на компанията. Искате да промените длъжността си, но ви липсват документи, потвърждаващи необходимото ниво на образование. Знаете обаче, че опитът и знанията, свързани с вашите интереси, са достатъчни, за да се справите с новите отговорности. Какво правиш?

Търся обучение, за да преодоля пропуските в моето официално образование. Друга позиция със сигурност ще се освободи след известно време	2
Чакам друга възможност. Има и други компании на пазара и със сигурност ще намеря оферта, която ще е подходяща за моите постижения	1
Уговарям интервю с ръководителя на отдела, в който има свободно място. Аз лично представям своите компетенции и интереси, които доказват уменията ми. Открито признавам недостатъците на моето формално образование, но ги уверявам в способността си да уча бързо и желанието да премина съответното обучение	4
Търся обучение, за да преодоля пропуските в моето официално образование. Също така обмислям да говоря с моя ръководител за субсидиране на обучението - все пак фирмата явно изпитва недостиг на квалифициран персонал. В същото време започвам да разглеждам обяви за работа, публикувани от други компании	3

Ситуация 13

Имате идея за развитието на компанията, в която работите. Забелязвате пазарна ниша и компанията има ресурс да я запълни. Какво правиш?

Имам достатъчно работа и не искам да рискувам да увеличавам натоварването си. Изпълнявам задълженията си както досега и се старая да не излизам извън рамките	1
---	---

Записвам допълнителни дейности и идеи, които компанията би могла да въведе. Вземам предвид модификацията или собствените си отговорности – тъй като идеите са мои, искам да мога да повлияя на тяхното изпълнение. Уведомявам началниците си за всичко при първа възможност	3
В свободното си време създавам бизнес план за промените, необходими за реализиране на идеите ми. Включвам в проекта служители от моя отдел – все пак някои от тях имат умения, които могат да се използват. Също така извършвам анализ на пазара, който показва възможностите и рисковете за моята идея. С такъв проектопроект в ръка отивам на интервю с началството	4
Споменавам идеята си по време на моята периодична оценка. Искам да подчертая своята ангажираност към компанията. В действителност обаче се надявам, че моят ръководител няма да ми натовари повече отговорности, свързани с евентуалното реализиране на идеята ми	2

Ситуация 14

Компанията, за която работите, участва в международен конкурс за проектиране на транспорт от Земята до Марс. Вашият ръководител ви предлага като член на екипа, който работи по проблема. Какво правиш?

Бързо ставам ръководител на екип по проекта. Новаторството на темата стимулира въображението ми и желанието ми да намеря решения на проблема. Задавам въпроси, чета и търся информация за изследването на космоса и свързаните с него области	4
Приемам казаното от ръководителя и участвам в работата на екипа. Въпреки това не намирам задачата за подходяща за моите интереси, така че отношението ми е доста пасивно	1
Участвам в работата на екипа, защото моят ръководител ми каза така. Първоначално темата не ми е интересна, но с течение на времето се въвличам все повече в нея и се опитвам да участвам активно в работата по проекта. Предлагам множество идеи и практически модификации на съществуващите схеми на действие	2
Проектът ме ангажира толкова много, че започвам сам да търся информация за изследване на космоса. Бързо се превърнах в един от по-креативните членове на екипа. Познанията ми позволяват да видя положителната страна дори на най-изненадващите идеи, генерирани от екипа. Заедно, в кратки срокове, завършваме проекта.	3

Ситуация 15

Имате голяма и доходоносна поръчка за изпълнение. В момента обаче нямате достатъчен брой превозни средства и част от средствата са замразени. Какво правиш?

Правя заключение, че предложението е извън възможностите ми в момента. Предлагам няколко контакта, които вероятно ще успеят да изпълнят поръчката и очаквам с нетърпение да се върнат в бъдеще	1
Анализирам текущите си ангажименти и заключавам, че е възможно да отложат някои от тях. Готов съм да се откажа от най-малко печелившите поръчки, за да мога да преразпределя ресурсите си	3

Търся подизпълнители за изпълнение на дадена поръчка. Предлагам толкова пари, колкото имам в момента. Печалбата ми е малка, но се надявам сътрудничеството да доведе до подобни големи предложения и допълнителни оферти в бъдеще	2
Приемам предизвикателството. Анализирам текущите си ангажименти - съгласявам се с моите партньори да отложат няколко договора, търся друг източник на финансиране и съм готов да покана други превозвачи да работят с мен, за да изпълним поръчката заедно. Знам, че има много възможности за излизане от безизходицата и че мога да се справя с ангажимента	4

Ситуация 16

Появявате се на работното си място и откривате, че след по-ранна смяна етикетите в контролирания склад не съвпадат с действителните стоки. Какво правиш?

Търся грешки в системата и пропуски в съществуващите процедури. В същото време търся начини да ги елиминирам с възможно най-малко усилия и време	3
Изготвям меморандум, в който описвам проблема и го представям на моя ръководител	1
Заедно с ръководителя на предишната смяна се опитвам да разбера каква е причината за грешката и разчитам на тяхната помощ за отстраняването ѝ. Надявам се на бързо решение на проблема без участието на ръководителя	2
Заедно с ръководителя на предишната смяна се опитвам да разбера каква е причината за грешката и разчитам на тяхната помощ за отстраняването ѝ. В същото време търся начини за отстраняване на подобни грешки с възможно най-малко време и усилия. Променям досегашните схеми на действия и предлагам нови процедури, така че проблемът да не се появява отново	4

Ситуация 17

Във вашия екип има двама нови тибетци. Те говорят вашия език, но не разбират местния стил на работа и фирмените процедури. Какво правиш?

Създадени са процедури, които трябва да се следват. Обяснявам на членовете на тибетския екип как работи компанията и решавам, че трябва да следват процедурите	1
Обяснявам на членовете на тибетския екип как работи компанията и им разказвам за културата и националните специфични правила. Готов съм да сравня нашия опит. Признавам, че можем да се учим един от друг	2
Искам да сравня нашия опит и култури. По отношение на новите знания имам някои идеи как да модифицирам избраните от мен схеми, така че да са по-ефективни. Имам нетърпение да говоря за това на предстояща среща	4
Искам да сравня нашия опит и култури. Мисля, че си струва да се имат предвид идеите, споделени от членовете на тибетския екип. В крайна сметка те са станали членове на екипа, предоставяйки уникална възможност за обогатяване на методите на работа и на двете страни	3

Ситуация 18

Програмата, която използвате на работа, не изпълнява ролята си. Смятате, че е необходимо да го надстроите или да го замените с нещо друго, което е доста скъпо. Какво правиш?

Докладвам проблема на началника си - така или иначе нямам влияние върху финансите на компанията.	1
Докладвам проблема на моя ръководител и предлагам друг добре познат и надежден софтуер. Решавам текущия проблем ръчно и с друга налична безплатна програма.	3
Докладвам проблема на моя ръководител и моля за среща с хора, работещи със софтуера, за да чуя тяхното мнение и да набележа начини за решаване на проблема.	2
Заедно с ИТ отдела се опитвам да проектирам софтуерна корекция за модифициране на съществуващата система. Събирам информация от други отдели за изпълнението на програмата и я представям на моя ръководител като доказателство, че има смисъл да се правят допълнителни финансови инвестиции в тази област.	4

Ситуация 19

Доскоро Вашите задачи бяха свързани с организиране и извършване на транспортни услуги в местна среда. Вашите ръководители оценяват вашите умения и ангажираност и ви преместват в отдел, чиято задача е да създаде и осъществи сътрудничество с партньор, базиран в Бразилия. Какво правиш?

Търся контакти в международни компании, занимаващи се с транспорт на дълги разстояния. Уча се от техния опит и се опитвам да го използвам в моята компания.	3
Представям собствените си схеми на действие на моя екип. Надявате се вашите колеги да ги адаптират към новата ситуация.	1
Предлагам проста схема на действие, като се надявам останалата част от екипа да я модифицира и адаптира към новите условия. За вас е по-лесно да промените съществуващите идеи, отколкото да създавате нови решения.	2
Работя в тясно сътрудничество с представителите на бразилската компания за идентифициране на нуждите и стандартизиране на процедурите. Опитвам се да организирам среща за изграждане на екип, за да подобря сътрудничеството.	4

Ситуация 20

След като работите в куриерска компания, вие започвате да работите на подобна позиция във въздушния транспорт. Вашият опит и умения са подходящи и достатъчни за новите ви отговорности, но значително се различават от методите на работа на новата ви компания. Какво правиш?

Търся обучения, за да мога да изпълнявам новите ви отговорности по по-ефективен начин.	2
Копирам моделите на работа на хора, които преди това са работили в карго. В трудни или изненадващи ситуации се опитвам да прилагам същите действия, които съм разработил на предишните си позиции.	1
Предлагам да организирам среща със служители, по време на която да представя собствения си опит в управлението на транспорта.	4

Вярвам, че предишният ми опит ще работи добре в нова среда. Когато говоря с моя ръководител, предлагам да се променят някои от съществуващите процедури.	3
--	---

10 Учене – отвореност към непрекъснато развитие

- 1 Когато започна да прилагам нова тема, първо събирам нейните най-важни аспекти в мисловна карта или подобен инструмент:

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

- 2 Когато имам нужда от специализирани знания, използвам надеждни и професионални източници на информация (литература, експертни мнения, професионални публикации)

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

- 3 Преди да напиша каквото и да е проучване, доклад, документ или презентация, първо създавам неговия план :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

- 4 Когато имам възможност да участвам в обучение и да науча нещо ново и полезно, правя това :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

- 5 Когато чета статия, изследване или текст и намеря нещо, което не разбирам, се опитвам да получа липсващите знания или информация :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

- 6 Когато чуя за нещо интересно, което може да ми бъде полезно, се опитвам да достигна до източника на това знание и да го придобия :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

- 7 Обичам да уча в група хора, защото мисля, че мога да науча много от другите :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

8 Опитвам се да посрещам предизвикателствата, които идват с нови задачи :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

9 Интересувам се от подобряване на моите знания, умения и компетенции :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

10 Когато имам възможност да работя с експерт или специалист и да участвам в проект, който ми позволява да придобия нов опит, приемам предизвикателството:

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

11 Когато трябва да изпълня задача, която изисква допълнителни знания или умения, които не притежавам, отказвам да я изпълня:

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
1	2	3	4

12 Вдъхновяват ме хора, които притежават определени знания и могат да правят различни неща :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

13 Когато се подготвям за явяване на изпит или за получаване на сертификат или диплома, потвърждаващи моите знания, умения или компетенции, правя различни упражнения, тестове и повтарям материала :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

14 Когато чета текстове, които са важни за мен и ми позволяват да изпълнявам задачите си по ефективен начин, отбелязвам най-важните пасаж и отбелязвам най-подходящата информация, така че да мога лесно да я намеря, преработя и използвам по-късно :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

- 15 След като завърших един етап от моето образование, планирам следващите си образователни стъпки, напр. по-нататъшно образование или обучение, семинари, курсове или семинари :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

- 16 Запознат съм с текущото предложение от курсове, обучения и семинари, които бих могъл да посещавам, за да подобря знанията си и да придобия липсващи умения или компетенции :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

- 17 Притежавам достатъчно познания за ефективните методи на обучение и ги използвам :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

- 18 Ако трябва да науча нещо, мога да се дисциплинирам :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

- 19 Мога да се мотивирам да придобивам нови знания или умения, когато знам, че те могат да ме улеснят при изпълнението на задачите ми сега или в бъдеще :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

- 20 Ако получа информация за допуснатите от мен грешки, я анализирам внимателно и търся начини да подобря своите знания, умения и компетенции, за да не ги допускам отново :

Винаги	Понякога	Рядко	Никога
4	3	2	1

11 Лични компетенции – лоялност, ангажираност и отговорност

Ситуация 1

Забелязали сте, че Феликс прекарва много време в интернет. Всъщност той все още не е пропуснал краен срок, но има правило на компанията, че можете да използвате интернет за неща, които не са свързани с работа, само от време на време. Какво правиш?

Говоря с Феликс. Питам какво толкова важно проверява в интернет	3
Говоря с Феликс и казвам, че виждам колко време прекарва в интернет. Питам за причина и му припомням правилата на компанията	4
Решавам да не се намесвам, докато той не провали задача	1
Изпращам имейл до екипа, като им напомням за принципите на работната етика и ефективността	2

Ситуация 2

Когато знаете, че сте направили грешка при изпълнение на задача:

Просто казвам на моя ръководител за това възможно най-скоро и предлагам какво мога да направя, за да го поправа	4
Много съм нервен какво ще се случи, когато надзорникът го открие	1
Питам колеги какво мога да направя, за да го поправа	2
Признавам, че съм направил грешка и чакам решението на ръководителя	3

Ситуация 3

Вие сте отдадени на работата си и искате резултатите ви да бъдат най-добри. Колега на равностойна длъжност изпълнява задълженията си доста повърхностно, но достатъчно. Вашите постижения се оценяват еднакво. Какво правиш?

Продължавам да си правя нещата и не обръщам внимание на нивото, представено от моя колега	4
Коментирам на глас, че светът е несправедлив и не съм оценен	2
Решавам да понижа стандарта на собствената си работа. Защо да давам толкова много от себе си, ако не е оценено?	1
Опитвам се да говоря с колегата, за да можем да уеднаквим нашите стандарти и под натиска на неговите аргументи, въпреки вътрешния дискомфорт, се отказвам от собственото си качество	3

Ситуация 4

Супервайзорът отлага срока за завършване на обекта с месец, като твърди, че клиентът иска да има поръчка за момента. По-голямата част от работата е към завършване, но знаете, че финала настройка на детайлите отнема повече време. Какво правиш?

Говоря с шефа си за извънреден труд и допълнителни бонуси, за да завърша проекта на очакваното ниво на качество	3
Приемам информацията за промяната на датата на изпълнение и приемам за даденост, че не всичко ще бъде прецизирано, както предполагате	2
Ядосвам се, защото за пореден път "правилата на играта" се променят в последния момент и качеството на резултата зависи от мен	1
Информирам ръководителя за текущия ход на работата, питам за възможността за получаване на помощ, както и информация какво точно трябва да се довърши, за да е качествен ефектът	4

Ситуация 5

Позицията на Иза не зависи от вашите задължения. Напоследък тя взема решения, които засягат обхвата ви на компетентност. Нейните действия могат да предизвикат негативни реакции сред клиентите на компанията. Какво правиш?

Информирам Иза къде работи и че не желая тя да влияе на качеството на работа на целия екип	3
Отивам да говоря с ръководителя на компанията, информирайки за ситуацията	2
Коментирам на висок глас поведението ѝ в екипа, като питам какво мислят другите хора за това и също така подчертавам колко некомпетентно е поведението на Иза	1
Говоря с Иза, като я информирам за моите чувства и страхове, свързани с въздействието на нейното решение върху цялостната работа. Опитвам се да разбера мотивите ѝ и да предложа корекция на поведението за доброто на компанията	4

Ситуация 6

Върнахте се от среща с ръководството, на която управителният съвет на компанията обяви очаквана смяна на собствеността. Присъстващите на срещата бяха помолени да не разпространяват тази информация, докато не бъде официално обявена. Слуховете обаче вече започват да се носят. Ако бъдете попитани за това от вашите колеги, как бихте реагирали?

„Не знам дали е взето такова решение.“	3
„Ако е взето такова решение, то със сигурност ще бъде обявено в официално съобщение от управителния съвет.“	4
„Да, компанията ще бъде продадена, но все още не е официално, така че, моля, не я преотстъпвайте на други.“	1
„Ще се радвам да отговоря на този въпрос, но съм длъжен да пазя тайна.“	2

Ситуация 7

Днес бяхте много раздразнен от случващото се на работа. Без много да мислите публикувате коментар в социалните медии, като пишете за разочарованието си от работата с един от отделите във вашата компания. Докато прахът се утаява, вие го четете отново и откривате, че от съдържанието на коментара ви е лесно да се заключи кого лично имате предвид. Какво правиш?

Веднага изтривам коментара с надеждата, че никой не го е видял	1
Обаждам се веднага на началника си, за да му/й кажа какво се е случило. Надявам се той/тя да знае какво да прави в тази ситуация	4
Веднага изтривам публикувания коментар. Свързвам се с лицето, за което съм написал коментара, и му се извинявам. Обяснявам защо съм го направил	3
Добавям извинителен коментар към оригиналната публикация в сайта на социалната мрежа	2

Ситуация 8

Вашата компания набира персонал. Един от кандидатите е ваш колега, когото познавате от предишното си училище. Имате негативен опит от работа с нея - преди всичко тя краде идеи на други хора и ги представя като нейни собствени. Освен това тя не уважава другите. Не искате да работите с нея, но знаете, че няма много кандидати за тази позиция, а вашият ръководител е развълнуван, че е успял да намери такъв специалист. Какво правиш?

Разговарям с ръководителя и го информирам как е изглеждало сътрудничеството ми с този кандидат в миналото. Казвам, че й нямам доверие и че тя ще повлияе негативно на атмосферата в отбора ми	3
Приближавам се до кандидата, поздравявам го и се надявам интервюто да мине добре	1
Информирам ръководителя за ситуацията, възникнала в предишното ми училище, но го уверявам, че ако реши да наеме този нов човек, ще направя всичко по силите си, за да се уверя, че сътрудничеството ми с нея е подходящо	4
Говоря с ръководителя, информирам го как е изглеждало сътрудничеството с този човек в миналото и казвам, че ако тя ще работи в моя екип, ще напусна	2

Ситуация 9

Предложена ви е възможността да участвате в престижен курс за обучение извън дома, към който вашият ръководител ви е насочил. Продължава 3 дни, от четвъртък до събота. Но в събота вече ви предстои маратон. Това е много важно събитие за вас – през последните 3 месеца се подготвихте за него, а и беше доста скъпо. Какво правиш?

Отивам при шефа си, обяснявам ситуацията си и го моля да ме насочи към курса за обучение на следващата възможна дата	2
Участвам в тренировъчния курс, но се връщам в петък вечер, за да участвам в маратона. Един колега ще ми каже какво се случи последния ден. Не казвам на началника си за това. Така или иначе никой няма да разбере	1
Това е трудно решение, но се отказвам от маратона ако няма друга алтернатива.	3
Благодаря на ръководителя за възможността да участвам в тренировката и питам дали мога да напусна тренировката един ден по-рано заради участието ми в маратона. Ако той/тя не е съгласен, оставам на обучението	4

Ситуация 10

Връщате се от много интересен курс на обучение. Знаете, че можете да приложите на практика много от обсъжданите там въпроси веднага щом се върнете на работа. Когато влезете в офиса на следващата сутрин, вашите колеги ви питат как е минало. Какво казваш?

„Страхотно, само храната не беше от най-добрите. Нямахме почти нищо за вегетарианци.	1
„Беше много интересно обучение. Ако имате възможност да участвате в него, направете го.	2
„Когато отидем на обяд, ще ви разкажа за един инструмент, който научих там. Ако го приложим, това ще улесни работата ни.“	4
„Имам много идеи, които могат да бъдат реализирани. Ще видите сами.	3

Ситуация 11

Във вашия екип има един колега, който непрекъснато се оплаква от компанията. Той не харесва нищо. Той критикува всяко решение. Имате достатъчно от това. Какво правиш?

Питам го защо още работи тук, щом е толкова зле	1
Започвам да говоря за нещо положително	2
Казвам, че се опитвам да разбера недоволството му, но той преувеличава. Моля го да спре да се оплаква	4
Обръщам се към един конкретен проблем, който той критикува, и го питам какви идеи има за решаването на проблема	3

Ситуация 12

За трети път този месец вашият ръководител изразява очакване, че ще останете извънредно поради много големия обем поръчки. Знаете от минал опит, че е малко вероятно да бъдете възнаградени финансово и отказът не е добре дошъл. Но вие искате да тръгнете навреме. Какво правиш?

Стискам зъби и не подхващам темата. Официалният ред е най-важен.	1
Съобщавам ясно намеренията си, като се съобразявам с противоположното мнение на моя ръководител	4
Променям собствените си планове и оставам. В разговор с моя ръководител подчертавам, че разбирам ситуацията и бих искал да получа компенсация за извънреден труд под формата на допълнителен отпуск по време на период на по-малко интензивни задължения	3
Оставам, но коментирам неласкаво ситуацията, когато шефът го няма	2

Ситуация 13

Savoir-vivre правила (така наречените „добри обноски“):

Това е реликва от миналото, те нямат значение	1
Струва си да ги знаете, въпреки че няма нужда да ги използвате	2

Те помагат на човек да се ориентира в трудни, нови ситуации, но нямат полза в ежедневието	3
Всяка област на човешката дейност има специфични правила, към които си струва да се придържате. Това е въпрос на лична култура	4

Ситуация 14

Вие сте сравнително нов член на екипа. В началото вашите колеги ви молеха да им подготвите нещо или да потърсите някакви данни в базата данни. С течение на времето това спря, защото получавате все повече и повече собствени отговорности, така че другите спряха да ви молят да правите неща вместо тях. Барбара е единствената, която все още го прави. Знаеш, че тя може да го направи сама. Нещо повече, това отнема много време за вас и изпитвате трудности да изпълнявате задачите си след това. Какво казваш?

„Бих искал да помогна, но не днес – Ан ми даде много задачи и няма да мога да завърша всичко.“	4
„Съжалявам, Барбара, но не мога да ти помогна. Отнема много време и имам собствени задачи за изпълнение.“	3
— Не, няма да търся данни за вас. Не искам да съм груб, но отговорът ми е „не“. Съжалявам.	2
Знам, че трябва да откажа, но някак си не мога да го направя.	1

Ситуация 15

Помолихте вашия ръководител да ви включи в нов проект. Чували сте, че все още имате малко опит, но тя се радва, че проявявате инициативата си. Какво правиш?

Съжалявам, но приемам решението на ръководителя	1
Казвам на ръководителя, че бих искал да участвам в новия проект, че мога да науча много от участието си в него и я моля да промени решението си	2
Казвам на ръководителя, че не съм съгласен с нейното мнение, давам примери за участието си в предишни проекти и ѝ казвам колко важен е приносът ми за техния успех	3
Питам ръководителя дали има нещо, което мога да направя, за да докажа, че ще бъда ценен член на екипа на проекта	4

Ситуация 16

Помолихте Богдан да ви помогне да използвате новото приложение. Вече половин час ви обяснява различни неща, но вие все още трудно разбирате какво ви казва. Забелязвате, че Богдан става все по-нетърпелив – започва да ви повишава тон и ви прекъсва, когато задавате въпроси с думите „по-късно“ или „но аз вече ти го обясних“. Неговите емоции започват да влияят на настроението ви. Как се справяте с тази ситуация?

„Богдан, знам, че ми трябва време, за да разбера нещата. Не се ядосвай, моля те.“	2
„Богдан, разбирам, че започваш да губиш търпение. Аз също бих искал всичко да става по-бързо, но ако ми се караш и ме прекъсваш, когато задавам въпроси, това ме кара да се	4

чувствам некомфортно и само забавя всичко. Бих искал да те помоля за малко повече търпение, обещавам, че ще направя всичко възможно да те разбера.“	
„Богдане, разбирам, че това сигурно е изнервящо за теб, но реакцията ти ме кара да се чувствам като малко дете, на което се кара учител. Можем ли да продължим малко по-бавно?.	3
„Писна ми това. Няма да ми крециш!“	1

Ситуация 17

Получавате похвала пред целия екип за бързо отстраняване на повреда на машина. Как реагирате и какво чувствате?

Чувствам се доволен и казвам „благодаря“.	4
Чувствам се неудобно и казвам, че това не е само твое постижение – други членове на екипа също помогнаха.	2
Чувствам се неудобно и казвам, че не е нищо. Току що го направих.	1
Чувствам се горд, казвам „благодаря“ и разказвам накратко за идеята си за отстраняване на повредата.	3

Ситуация 18

Получавате много трудна задача. Какво правиш?

Приемам го. Сигурен съм, че мога да се справя. Не за първи път попадам в тази ситуация	3
Приемам го. По-късно ще мисля как да се справя	2
казвам , че имам нужда от подкрепа за тази задача. Приемам го само ако получа истинска помощ	4
Приемам го, защото ако откажа ще ме гледат с недоволство, но е много стресиращо за мен	1

Ситуация 19

Какво правите обикновено, когато се страхувате, че няма да направите нещо както трябва?

Казвам на другите за това, моля за насоки и се уверявам, че действията ми вървят в правилната посока	4
Преди всичко търся информация как да направя всичко успешно	3
Не е възможно. Ако наистина се опитам, ще се оправя	2
Намирам друга цел, с която съм уверен, че мога да се справя	1

Ситуация 20

Работите в нова компания, където чувате, че има официален дрескод. В тази ситуация:

Нося каквото искам, в крайна сметка компетентността и уменията се броят, а не външният вид	2
Купувам дрехи, които отговарят на изискванията и стриктно се придържат към указанията	4
Ходя на работа елегантно облечена, но най-вече наблягам на удобството	3
Вярвам, че знам как да изглеждам подходящо за ситуацията и никой няма право да изисква нещо различно от мен	1

12 Лични компетенции – устойчивост (напр. на стрес, времеви натиск)

Ситуация 1

В екипа от 10 души, към който принадлежите, 4 души напоследък са подобрили значително професионалната си квалификация. Какво мислите за тази ситуация?

„Трябва да помисля и за обучение. Не искам да бъда изоставен“	2
'Страхотен! Радвам се. Сега екипът ще работи по-добре“	4
„Леле... дано не ме заплашват с уволнение, че не уча“	1
— Работиха. Те заслужават поздравления!	3

Ситуация 2

Когато получите добре платена оферта за работа, включваща големи промени в живота ви (преместване на друго място, чести командировки):

Обзет съм от страх и безпокойство, които правят логичното изчисление невъзможно	1
Не мога да взема решение, въпреки че знам, че това е възможност за цял живот	2
Вземам решение след задълбочен анализ на ситуацията	4
Говоря за тази възможност с хора, на които имам доверие, и моля за съвет	3

Ситуация 3

Когато трябва да направите нещо в рамките на определен и кратък срок:

Бързам и правя грешки	1
Губя желание за действие, защото не харесвам този вид работа	2
Чувствам се мотивиран и насърчен	4
Осигурявам си такова работно място, че никой да не ме безпокои	3

Ситуация 4

Кои от тези негативни емоции могат да имат благоприятен ефект върху производителността на работното място?

Гняв, когато го изпускаме бързо	2
Ревност, ако не я показваме на другите	1
Разочарование, ако ускорява темпото на действие	3
Нито един от отговорите не е правилен	4

Ситуация 5

Изберете отговора, с който сте най-съгласни, когато чуете думата "стрес"

Това е от съществено значение за живота	4
Какъв стрес? Не си струва да се стресирате	2
Усещането за това означава, че се справяте зле	1
Предпочитате да не се стресирате, но знаете, че подобна ситуация е нереална	3

Ситуация 6

Когато се подготвяте за важен изпит:

Планирам обучението си на няколко етапа, за да не го оставям за последния момент	3
Уча редовно, така че имам нужда само от малко повторение	4
Спя или прекарвам повече от средното време пред компютъра	1
Търся компанията на други хора: учим заедно, релаксираме заедно	2

Ситуация 7

Вие сте по средата на доста трудна задача. Ваш колега идва и казва нещо. Малко се дразниш, защото ти пречи. Какво правиш?

Това, което правя, е наистина важно, затова не се откъсвам от работа, но в същото време се опитвам да слушам какво казва колегата ми	1
Питам колегата какво е? Ако това, което иска е спешно? Тогава решавам какво да направя с молбата му	4
Учтиво уведомявам колегата, че имам много работа и го оставям да дойде по-късно	3
Спирам да работя и започвам разговор, защото взаимоотношенията в работата са важни. Може би някой ден ще имам нужда от помощта му	2

Ситуация 8

Когато в допълнение към вашите планирани дейности, вие се сблъсквате с непредвидени извънредни ситуации, нови задачи, които са отбелязани като „спешни“. Какъв е вашият подход към тях?

Използвам система от жълти листчета, на които пиша задачи. Подреждам картите в определен ред и изпълнявам задачите една по една. Когато мениджърът ми каже, че нещо е спешно, променям реда на бележките.	3
Знам колко време ми трябва за всяка задача. Преди да започна, определям времето за завършване. Ако възникнат спешни случаи, ги сортирам по приоритет и спешност.	4
Предпочитам да отложам непланираните задачи за по-удобно време.	1
Питам мениджъра си какво трябва да направя.	2

Ситуация 9

Поради недоразумение две важни срещи се припокриват в плановете ви за следващия ден. Какво правиш?

Моля колега да присъства на едно от тях и пиша имейл до ръководството, в който ясно обяснявам причините за отсъствието си	4
Пиша имейл на участниците в една от срещите, че в този ден по случайни причини няма да присъствам на работа и не мога да участвам в срещата	2
Не искам да обидя никого и във всяка една от срещите си намирам заместник	3
Паникьосвам се и влизам и в двете едновременно, надявайки се някой познат да е там, за да ми каже какво точно се е случило по време на срещата	1

Ситуация 10

Изпълнявате многоетапен проект. Ръководителят на екипа има нужда от контрол и „от време на време“ ви пита за хода на работата, пита за неща, които нарежда и без които вие така или иначе бихте знаели как да изпълните поръчката. Какво правиш?

Търпеливо отговарям на всички въпроси	4
Заявявам: „Ще ви информирам за всички решения в ежедневните отчети“	3
Раздразнен се правя, че не чувам въпросите на водещия	2
Гневно коментирам поведението на лидера пред останалите членове на екипа	1

Ситуация 11

Работите върху трудна задача и трябва да се съсредоточите, но различните телефони в офиса ви продължават да звънят (включително личния ви номер). Какво правиш?

Не отговарям на обаждания и включвам самолетен режим	4
Отговарям на обаждания, като всеки път информирам, че не мога да говоря	3
Отговарям на всяко обаждане, защото това се налага от личната култура	2
Отговарям на избрани или произволни обаждания	1

Ситуация 12

Всеки ден в офиса имате списък със задачи, които трябва да изпълните до края на деня. Напоследък все по-малко успявате. Какво правите в тази ситуация?

Полагам всички усилия да свърша всичко, което трябва да направя за даден ден. Стоя на работа колкото е необходимо.	1
Говоря с мениджъра и моля за помощ за организиране на работата по по-добър начин, например посещаване на обучение за управление на времето.	3
Моля друг член на екипа да изпълни някои задачи.	2

Прекарвам време всяка сутрин в планиране и организиране на задачите, които абсолютно трябва да бъдат свършени в даден ден.	4
--	---

Ситуация 13

Имате три дни, за да завършите проект, върху който работите в продължение на месец. Досега всичко върви добре, но започвате да се съмнявате дали измерването е направено правилно. Какво правиш?

Отлагам завършването на проекта възможно най-дълго, за да мога да направя измерването отново. Със сигурност ще измисля някакво извинение.	1
Говоря с ръководителя на проекта за ситуацията. Казвам му/й за съмненията си и го/я моля да назначи още 2 души, които да извършат отново измерването и да предадат проекта навреме.	3
Моля колега, на когото имам доверие, да ми помогне да направя измерването отново. Може би ще успее навреме. Моля го/я да не казва на никого за това.	2
Говоря с ръководителя на проекта. Казвам му/й за моите съмнения, моля го/я да погледне измерването и го преглеждаме заедно. Може би греша. Ако наистина съм направил грешка, заявявам, че ще направя всичко, за да я поправа.	4

Ситуация 14

Бяхте помолен да помогнете на Робърт да научи как да използва ИТ системата в компанията. Въпреки че намирате системата за много интуитивна и лесна за използване, Робърт изглежда има известни затруднения при следване на инструкциите. Какво правиш?

Казвам на Робърт, че системата е лесна и никой никога не е имал затруднения да я научи, така че и той не трябва	1
Моля Ан, която има повече търпение от мен, да придружи Робърт през останалата част от деня, докато се върна към задачите си	3
Казвам на Робърт, че утре ще се върна да го обуча на системата и му давам да прочете още малко информация за нея. Просто нямам достатъчно търпение да продължавам да му обяснявам нещата.	2
Питам Робърт какво намира за неясно. Давам му подробни отговори на въпросите му	4

Ситуация 15

Марк ви се обажда, за да се оплаче, че е получил неверни данни от вас. Вие проверявате и вярвате, че данните са верни, но той продължава да мисли обратното и наистина се ядосва. Какво правиш?

Прекъсвам връзката и приключвам разговора с Марк. Поведението му е неадекватно.	1
Моля моята колежка, която е по-опитен работник и Марк я уважава, да потвърди, че данните са верни.	3
Обсъждам въпроса с моя ръководител и го питам какво мисли, че трябва да се направи.	2
Предлагам среща с Марк, за да анализираме проблема заедно.	4

Ситуация 16

Том, нов служител в екипа, често ви моли за помощ и съвет, когато изпълнява сложни задачи. Напоследък той поглъща вниманието ви не само на работа, но и в почивните дни – просто ви звъни и не спира да задава въпроси. Днес сте на почивка и изпълнявате много лични задачи и намирате телефонните му обаждания просто обезпокоителни. какво ще му кажеш Какво правиш?

„Том, съжалявам, но чувствам, че ме използваш. Продължаваш да ми звъниш дори когато съм на почивка. Не е честно.“	2
„Том, разбирам, че имаш много въпроси, но аз просто изпълнявам важни поръчки и твоите телефонни обаждания просто ме затрудняват. Моля, попитайте някой от екипа.“	4
„Том, след толкова много обаждания би трябвало да можеш да се справиш сам. Предлагам ви да прочетете по-внимателно правилника. Там ще намерите всичко.“	3
Не отговаряш на телефонните обаждания на Том.	1

Ситуация 17

Изпълнихте важна задача. Вашият учител обаче ви казва, че той/тя е разочарован от малкия брой заключения, представени след анализа на проблема. Какво чувстваш?

Смятам, че подобна оценка е несправедлива, след като положих толкова много усилия в тази задача	2
Срамувам се, че не съм достатъчно проникателен	1
Мнението на моя учител е изненада. Като се вземат предвид наличните данни, само такива заключения са оправдани. Питам учителя какво липсва на моя анализ	3
Приемам мнението на моя учител. Питам дали той/тя може да ми даде някакви насоки относно изготвянето на анализи на проблемите в бъдеще, така че да са по-подробни и проникателни	4

Ситуация 18

Работите върху презентация с Юлия. Вчера следобед тя получи да провери секцията, която сте подготвили. Имате среща тази сутрин, за да обсъдите всичко. В момента, в който започнете дискусията, Джулия казва: „Презентацията ви беше безнадеждна. Отне ми половината нощ, за да го проверя и коригирам. Какво казваш?

„Изненадвате ме, мисля, че презентацията е добра. Какво точно не ти хареса?“	4
„Знам, че можеше да бъде по-добре.“	1
„Колко хубаво! Нищо чудно, че никой не иска да работи с вас. Какво не беше наред?“	2
„Добре, позволете ми да чуя коментарите ви, но не е нужно да използвате толкова груби думи. Чувствам се ужасно от това.“	3

Ситуация 19

Какво правиш, когато се ядосаш?

Мисля как искам да се чувствам и използвам подходящи техники за управление на емоциите, за да се чувствам така	4
Чудя се защо стана така. Намирането и разбирането на причината ще ме освободи от изпитването на емоции	3
Изливам емоциите си - крещя в гората, отивам да тичам и т.н.	2
Изливам емоциите си – крещя на другите, затръшвам вратата, хвърлям листове по масата и т.н.	1

Ситуация 20

През повечето време:

Чувствам се напрегнат и несигурен	1
Аз съм спокойна и ангажирана	4
Обикновено вярвам в себе си, въпреки че има моменти, когато мисля, че съм безполезен	3
Опитвам се да не правя грешки	2