

# EUROPEJSKI TEST UMIEJĘTNOŚCI PRZEDSIĘBIORCZYCH SKIFF

Wzorcowy test (20 pytań na 40 minut).  
(Pełny test egzaminacyjny będzie składał się z 40 pytań)

Pytania 1-8: wymagane POSTAWY W PRZEDSIĘBIORSTWIE  
Pytania 9-20: wymagane UMIEJĘTNOŚCI W PRZEDSIĘBIORSTWIE

## 1-8 POSTAWY

Możesz wybrać tylko 1 odpowiedź:

### I. LOJALNOŚĆ:

**1.** Po przyjsciu do pracy dowiadujesz się, że Twój bardzo dobry kolega został odwieziony do szpitala. Dzwoniła policja do biura, w którym pracujesz. Nie wiesz co się dzieje z kolegą i nikt z pracy nie może nic powiedzieć. Kolega mieszkał sam. Jego telefon domowy nie odpowiada. Co zrobisz?

- a) Poczekasz aż zakończy się praca i pojedziesz odwiedzić kolegę w szpitalu wieczorem.
- b) Od razu pojedziesz do szpitala (jest jeden w mieście), zostawisz pracę, ze szpitala zadzwonisz do pracy mówiąc co się dzieje.
- c) Pójdiesz do szefa i poprosisz go o dzień wolny, szef da Ci go z niechęcią (macie b. dużo pracy) i pójdziesz ustalać co z kolegą.
- d) Pójdiesz do szefa i powiesz mu, że musisz pilnie wyjść, aby wyjaśnić sprawę z kolegą, później odpracujesz ten czas, szef będzie nieszczęśliwy.

**2.** Jesteś świadkiem wypadku drogowego w pustej okolicy. Na tej drodze samochody przejeżdżają raz na 5-10 minut. Samochód zjechał z drogi i wtoczył się do rowu. Widać ślady rozbicia. Obok samochodu leży mężczyzna w średnim wieku. Nie rusza się. Nie pamiętasz prawie nic z zasad pomocy medycznej w razie wypadku. Prawo przewiduje obowiązek wiedzy na temat pierwszej pomocy i bardzo wysokie kary za jej nieudzielenie lub brak wiedzy na jej temat. Co zrobisz?

- a) Pojedziesz dalej nikt ciebie nie zauważy, na 99,99% nic nie ryzykujesz.
- b) Zatrzymasz się, zadzwonisz na pogotowie ratunkowe i będziesz czekał aż ktoś nadjedzie i poprosisz go o pomoc.
- c) Zatrzymasz się, zadzwonisz na pogotowie ratunkowe i poprosisz o instrukcje co masz dalej zrobić, przyznając się, że nie pamiętasz dobrze zasad pierwszej pomocy, jak pogotowie doniesie policji grozi ci bardzo duża grzywna.
- d) Zatrzymasz się, zadzwonisz na pogotowie ratunkowe, zastanowisz się o czym się kiedyś uczyłeś z pierwszej pomocy i podejmiesz ratunek na podstawie tego co sobie przypomniełeś.

### II. OSOBISTA UCZCIWOŚĆ:

**3.** Jesteś sprzedawcą samochodów dostawczych dla firm. Twoje wynagrodzenie to niska pensja miesięczna plus duża 10% prowizja od sprzedaży. Firma, w której pracujesz mocno konkuruje z innymi podobnymi firmami. Ostatnio jej pozycja pogorszyła się i szef powiedział, że jeżeli sytuacja nie zmieni się będzie musiał zwolnić 1/3 sprzedawców. Duża firma ogłosiła przetarg na odnowienie floty samochodów kurierskich - aż 40 pojazdów o wartości 600 tys. euro. Dostałeś zadanie wygrać ten kontrakt. Wiesz, że oferty cenowe wszystkich konkurentów będą podobne i według niepisanych zasad (dobrego zwyczaju) konkurenci nie konkurują ceną. Co zrobisz aby uratować firmę, w której pracujesz?

- a) Zaoferujesz kierownikowi działu zakupu podzielenie się Twoją prowizją (70% dla niego 30% dla Ciebie).
- b) Zaoferujesz firmie odbiorcy obniżenie ceny o 70% Twojej prowizji.
- c) Zaoferujesz, że jeżeli firma kupi Twoje samochody to wpłacisz 70% na fundację wskazaną przez firmę odbiorcy, np. od lat pomagają fundacji pomocy ofiarom drogowym.
- d) Zaoferujesz, że jeżeli firma kupi Twoje samochody to wpłacisz 70% Twojej prowizji na fundację pomocy ofiarom drogowym.

**4.** Jesteś pracownikiem biura technicznego. Często jeździsz do klientów i ponosisz w podróży drobne wydatki (np. na parkingi), których Twój pracodawca nie może Ci zwrócić. Któregoś dnia wieczorem, kiedy jeszcze jesteś w pracy dzwoni Twoje dziecko z prośbą, że potrzeba mu 200 kolorowych odbitek tekstu na jutro do szkoły. Wszystkie punkty ksero są zamknięte, ale w Twoim biurze jest odpowiedni sprzęt aby wykonać to zadanie. Co zrobisz?

- a) Wydrukujesz 200 kolorowych kopii materiału na sprzęcie firmowym, wielokrotnie przecież musiałeś ponosić drobne wydatki na rzecz firmy.
- b) Wydrukujesz 200 kolorowych kopii materiału na sprzęcie firmowym, zrobisz krótką notatkę dla szefa, że pilnie musiałeś wykorzystać sprzęt firmowy z prośbą o obciążenie pensji kosztami, jest 40% szansy, że szef będzie niezadowolony.
- c) Zadzwońisz do szefa z prośbą o zgodę na wykonanie tego zadania, i że odkupisz materiały eksploatacyjne do firmy, w 50% szef wieczorem może być niezadowolony, że przeszkadzasz mu w odpoczynku albo w 50% zadowolony, że pracownik prosi o pozwolenie wykorzystania sprzętu do celów prywatnych. Jest 30% ryzyko, że odmówi zgody.
- d) Powiesz dziecku, że nie możesz niczego robić na sprzęcie firmowym dla celów prywatnych, dziecko będzie w 100% nieszczęśliwe.

### III. ELASTYCZNOŚĆ CZASOWA:

**5.** Jesteś rodzicem samotnie wychowującym dziecko. Obiecałeś (obiecałaś), że pójdziesz na finałowy mecz drużyny szkolnej, w której występuje. Najbliższy mecz jest w sobotę. Jest to finał rozgrywek szkolnych i Twoje dziecko bardzo oczekuje, że będziesz obecny (a). W piątek wieczorem szef zakomunikował, że w firmie wali się plan produkcyjny, linia produkcyjna ma awarię i jest wysoce wskazane abyś przyszedł (przyszła) do pracy w sobotę aby razem z innymi ją naprawiać. Co zrobisz?

- a) Po raz kolejny odmówisz dziecku przyścia na jego mecz.
- b) Odmówisz szefowi, masz mecz dziecka.
- c) Obiecasz, że przyjdiesz do pracy, ale pójdziesz na mecz, zadzwonisz, że coś się stało i przyjdiesz spóźniony o 3 godziny.
- d) Powiesz, że przyjdiesz o 11 (po meczu dziecka) i będziesz dostępny aż do skutku.

### IV. BRANIE NA SIEBIE ODPOWIEDZIALNOŚCI:

**6.** Jesteś kierownikiem działu obsługi klienta w firmie telefonii komórkowej. Starszy klient (pow. 75 lat) nabył typową usługę abonamentu z przenoszeniem niewykorzystanych minut na kolejne 2 miesiące i naliczaniem minutowym. Po pewnym czasie klient przychodzi z reklamacją, że nie ma nieskończonego kapitału minut oraz naliczania sekundowego. Klient ewidentnie się myli. Sprzedawca przedstawił klientowi kilka możliwości, z których klient wybrał tańszą, z węższym zakresem usług. Bezpłatne dla klienta odstąpienie od umowy jest możliwe ale musisz się z tego bardzo tłumaczyć w centrali. Co zrobisz?

- a) Porozmawiasz ze sprzedawcą i wspólnie zastanowicie się jak grzecznie odmówić klientowi, który ewidentnie nie ma racji.
- b) Porozmawiasz ze sprzedawcą i wspólnie zastanowicie się jak ewentualnie zmienić umowę klientowi, aby był chociaż częściowo zadowolony lub zaproponujecie mu bezpłatną rezygnację z umowy.
- c) Porozmawiasz ze sprzedawcą sugerując mu, żeby maksymalnie poszedł na rękę klientowi.
- d) Przeanalizujesz osobiście co może zrobić firma dla klienta w tej sytuacji, skonsultujesz swoje obserwacje ze sprzedawcą, szczerze o tym porozmawiasz z klientem i dasz mu alternatywy akceptowalne dla firmy i być może akceptowalne dla niego (w tym bezpłatne wycofanie się z umowy).

## V. SKŁONNOŚĆ DO DZIELENIA SIĘ WIEDZĄ I UMIEJĘTNOŚCIAMI:

**7.** Przedsiębiorstwo ogłosiło konkurs na zatrudnienie nowego pracownika w dziale projektowania narzędzi ogrodniczych. W wyniku konkursu przyjęto na okres próbny 2 osoby: Ciebie za ogromną wiedzę i umiejętności w zakresie projektowania wzornictwa oraz inną osobę za osiągnięcia w zakresie projektowania funkcjonalności. Poinformowano Was, że po okresie próbnym, jeden z was zostanie zatrudniony na stałe, chociaż istnieje pewna niewielka szansa, że oboje będziecie mogli zostać. Ty chcesz dostać tę pracę. Jaką strategię przyjmiesz?

- a) Będziesz starał się wykazać przed szefem, że jesteś lepszy od kolegi, maksymalizując swoją kreatywność i ograniczając współpracę z kolegą do minimum.
- b) Będziesz starał się wykazać przed szefem, że jesteś trochę lepszy od kolegi, chociaż otwarcie będziesz z nim współpracował, (ale nie dzielił się wszystkimi twoimi tajemnicami projektowymi).
- c) Zaproponujesz temu drugiemu maksymalną wymianę informacji i współpracę, a o tym, kto zostanie niech zadecyduje szef.
- d) Będziesz współpracował maksymalnie z kolegą jak widzi i może docenić to szef, ale jak nie widzi twoja współpraca będzie mało użyteczna dla rezultatów pracy kolegi.

## VI. KONKUROWANIE Z INNYMI PRACOWNIKAMI:

**8.** Firma szybko się rozwija i będzie powoływana nowa jednostka organizacyjna. Do tej jednostki zostanie skierowanych 3 doświadczonych pracowników (w tym Ty) oraz zatrudnionych zostanie 3 nowych pracowników. Szef firmy chce wybrać kierownika nowej jednostki spośród 3 doświadczonych pracowników. Każdego z nich wzywa na rozmowę i chce się dowiedzieć, jaki jest jego pogląd na kwestię kierownictwa nowej jednostki. Chcesz zostać szefem tej jednostki. Co powiesz szefowi?

- a) Pokażesz swoje zalety i podsumujesz, że obiektywnie jesteś najlepszym kandydatem.
- b) Zaproponujesz porównanie wyników pracy wszystkich 3 kandydatów – masz najlepsze.
- c) Zaproponujesz, żeby szef spotkał się wspólnie z 3 pracownikami i razem dojdziecie do wniosku, kto ma największe doświadczenie i ten zostanie szefem.
- d) Wiesz, że twój kolega też by się nadawał na awans i proponujesz szefowi aby Ciebie zatrudnił na stanowisku kierownika a kolegę na stanowisku twojego zastępcy.

## 9-24 Umiejętności

### I. ZDOLNOŚĆ SŁUCHANIA I ROZUMIENIA:

**9.** Posłuchaj tekstu i odpowiedz na pytania:

„Powrót pociągów InterRegio niemal po dwóch tygodniach to efekt spłaty części długów Przewozów wobec zarządcy infrastruktury - zależnej od PKP spółki Polskie Linie Kolejowe. 4 maja PLK nie pozwoliły, aby na tory wyjechało prawie 50 cieszących się dużą popularnością pociągów należących do samorządowego przewoźnika. Jednak w ubiegłym tygodniu spółka przelała na konto PLK 10 mln zł, a wczoraj - kolejnych 18,5 mln zł. Tym samym jej dług wobec PLK spadł do mniej więcej 200 mln zł.”

<< [http://wyborcza.pl/1,75248,7881044,Pociagi\\_InterRegio\\_wraca\\_w\\_piątek\\_na\\_tory.html#ixzz0ntizpcU0](http://wyborcza.pl/1,75248,7881044,Pociagi_InterRegio_wraca_w_piątek_na_tory.html#ixzz0ntizpcU0) >>

Test prawda/fałsz:

- a) Pociągi InterRegio nie jeździły z powodu długu P/F
- b) 4 maja na tory wyjechały popularne pociągi InterCity P/F
- c) Pociągi InterRegio należą do PKP Polskie Linie Kolejowe P/F
- d) Pociągi powróciły do kursowania po niemal 3 tygodniach P/F

## 10. Posłuchaj tekstu i odpowiedz na pytania:

„W opinii prof. Jerzego Osiatyńskiego z Instytutu Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk u podstaw obecnego zadłużenia państw Unii Europejskiej leży strukturalna nierównowaga w wymianie handlowej. – Są kraje z chronicznym deficytem bądź nadwyżkami na rachunkach obrotów bieżących – wyjaśnia ekonomista. – Tak długo, jak nie poprawią swej konkurencyjności i nie zbilansują rachunków, trudno będzie pozbyć się długów. Narzędziami przywracania równowagi muszą być inwestycje modernizacyjne i pilnowanie wzrostu płac, aby nie przekraczał wzrostu wydajności pracy. Konieczne jest także pilnowanie równowagi w polityce fiskalnej.”

<< [http://www.rp.pl/artukul/479589\\_Bruksela\\_bedzie\\_sie\\_zadluzac.html](http://www.rp.pl/artukul/479589_Bruksela_bedzie_sie_zadluzac.html) >>

- a) Profesor, który się wypowiadał był z Uniwersytetu Warszawskiego P/F
- b) Główną przyczyną obecnego zadłużenia państw UE jest strukturalna nierównowaga w wymianie handlowej P/F
- c) Narzędziami przywracania równowagi powinny być cięcia płac P/F
- d) Ważnym czynnikiem działania powinno być pilnowanie równowagi płatniczej P/F

## II. BUDOWA KLIMATU ZAUFANIA:

**11.** Przychodzisz na rozmowę rekrutacyjną do banku. W jaki sposób będziesz budował klimat zaufania do siebie poprzez swoją powierzchowność? Wybierz jedną najlepszą odpowiedź.

- a) Ubierzesz się dokładnie jak pozostali pracownicy banku, założysz zwykłe okulary zerówki, nałożysz szykowne obuwie.
- b) Ubierzesz się lepiej niż pozostali pracownicy banku, założysz okulary nieco przyciemniane aby budować elegancję, założysz buty na bardzo wysokim obcasie (panie) lub bardzo modne buty.
- c) Ubierzesz się nieco skromniej niż inni pracownicy banku, pójdziesz bez okularów, ubierzesz dobre buty.
- d) Ubierzesz się na luzie, weźmiesz najlepsze ciemne okulary, ubierzesz sportowe obuwie.

**12.** Bierzesz udział w rozmowie rekrutacyjnej jako potencjalny pracownik działu zakupów w firmie przewozowej. Przeszliście już część merytoryczną i dochodzicie do spraw prywatnych i rodzinnych. Masz szansę na przekazanie ostatniego argumentu na swoją korzyść. Co wybierzesz?

- a) Poinformujesz o tradycjach swojej rodziny w pracy na kolei (3 pokolenia).
- b) Pokażesz swoje hobby - wędrówki górskie.
- c) Powiesz, że wielokrotnie byłeś w Egipcie na nurkowaniu.
- d) Powiesz, zebrałeś kolekcję 1500 różnych kapsli po piwie.

## III. KREATYWNE MYŚLENIE:

**13.** Masz dokonać przejazdu z Sopotu, z domu z osiedla Brodwinno (ok. 3 km od DW PKP Sopot) do Warszawy, Krakowskie Przemieście 3. (przy Zamku Królewskim). Jedziesz na spotkanie biznesowe, które ma trwać 2 godziny. Wyjeżdżasz i wracasz tego samego dnia. Chciałbyś (chciałybyś) jak najwięcej przepracować tego dnia, możesz pracować w środkach komunikacji. Podróż i praca mogą potrwać maksymalnie 16 godzin, (w tym praca 8h). Następnego dnia musisz przyjść wypoczęty (a) do pracy. Pociągi kursują od 5 do 24 co 1 godzinę i kosztują 100 zł w jedną stronę (czas jazdy 5 h), samochód prywatny kosztuje 0,80 zł

za 1 km (odległość Sopot- Warszawa 350 km 4 h), samolot kosztuje 300 zł w jedną stronę (1h), taxi: Sopot – Sopot Dw. PKP 20 zł, Sopot – Gdańsk Lotnisko 60 zł, Dw. PKP Warszawa Centralna – Krakowskie Przedmieście 3 – 20 zł, Warszawa Lotnisko – Krakowskie Przedmieście 3 – 40 zł. Czas dojazdu taxi pomijasz. Godzina twojej pracy jest warta 50 zł. Dokonaj zaplanowania podróży tak aby była jak najbardziej efektywna. Ocena będzie brała pod uwagę: poniesione koszty i uzyskane zarobki, komfort podróży, czas podróży, czas wypoczynku przed pójściem do pracy na drugi dzień.

#### IV. DEMONSTRACJA PRAKTYCZNEGO PODEJŚCIA:

**14.** Masz 20 złotych i musisz kupić produkty na obiad na 4 osoby. Zaproponuj listę zakupów i zestaw dań na codzienny obiad.

Ocena będzie brała pod uwagę:

- 1) Realistyczny poziom kosztów
- 2) Zróżnicowanie posiłku
- 3) Prostotę przyrządzenia
- 4) Czas zakupów i czas przyrządzenia

#### V. WYKORZYSTANIE STRATEGICZNEGO MYŚLENIA

**15.** W trakcie negocjacji osiągnąłeś 90% celów a twój partner tylko 20%. Macie jeszcze do rozdzielania wartości dające Tobie max. 10% spełnienia celu a partnerowi negocjacyjnemu 40%. Jeżeli ty zrealizujesz swoje 10% to partner zrealizuje 10%. Jeżeli Ty zrealizujesz 0% to partner zrealizuje pełne 40%. Masz nadzieję na długoterminową współpracę ale jesteś oceniany z bieżącego wyniku. Inicjatywa strategiczna jest po twojej stronie. Jak postąpisz?

- a) Opuścisz partnerowi wszystko: ty będziesz miał 90% celu on 60% swojego celu.
- b) Wygrasz wszystko: ty osiągniesz 100% twojego celu a on 30% swojego celu.
- c) Opuścisz partnerowi 90% tego co jest do ugrania: ty będziesz miał 91% celu on 57% celu.
- d) Opuścisz partnerowi 50% tego co jest do ugrania: ty będziesz miał 95% twojego celu, on będzie miał 45% realizacji swojego celu.

#### VI. ZNAJDYWANIE MOŻLIWOŚCI I DEFINIOWANIE ICH W FORMIE PRZEDSIĘWZIĘĆ DO ZREALIZOWANIA:

**16.** Gazeta przedstawiła następujące informacje:

„Blu-ray to nośnik wspierany przez japońską firmę Sony i przeznaczony do filmów w wysokiej rozdzielczości High Definition, wprowadził obraz i dźwięk na zupełnie nowy poziom. Specyfikacja powstała już w 2002 roku. O ile DVD opiera się o działanie czerwonego lasera, o tyle Blu-ray wykorzystuje właściwości niebieskiego lasera. Płyty Blu-tray zawierają znacznie większą ilość miejsca niż DVD, bo 25 GB (płyty jednowarstwowe) i 50 GB (płyty dwuwarstwowe). Dzięki temu płyta Blu-ray może pomieścić znakomitą jakość obrazu i dźwięku w HD. Blu-ray to następca DVD i za jakiś czas z pewnością zajmie jego miejsce. Technologicznie i funkcjonalnie Blu-ray jest lepszy od DVD. W tej chwili tylko wyższa cena niebieskich płyt utrzymuje DVD na pozycji lidera. Do niedawna problemem były też drogie odtwarzacze - był czas, że najtańszym odtwarzaczem Blu-ray była konsola do gier Sony PlayStation 3, z czego użytkownicy skwapliwie korzystali. Obecnie ceny spadły już do poziomu 400-500 zł. Pozycja tytułów Blu-ray wciąż się powiększa i są to coraz ciekawsze i bogatsze w dodatki edycje.”

<< [http://technologie.gazeta.pl/internet/1,106704,7881634,DVD\\_i\\_inni\\_\\_\\_zalety\\_i\\_wady\\_nosnikow\\_filmowych.htm](http://technologie.gazeta.pl/internet/1,106704,7881634,DVD_i_inni___zalety_i_wady_nosnikow_filmowych.htm) >>

W oparciu o przedstawiony powyżej tekst sformułuj 4 logiczne możliwości oferowane przez „Blu-ray” w zakresie przedsięwzięć biznesowych do zrealizowania:

- a)
- b)
- c)
- d)

## VII. KLAROWNE I BEZPOŚREDNIE WYJAŚNIENIA I ODPOWIEDZI:

**17.** Opisz w 4 zdaniach co dały ci Twoje studia.

## VIII. AKCEPTOWANIE I WSPIERANIE PRZYWÓDZTWA:

**18.** Opisz w 3-5 zdaniach jak wyobrażasz sobie idealnego szefa.

## IX. DIAGNOZA I ANALIZA PROBLEMÓW:

**19.** Została przedstawiona następująca sytuacja:

LOT prosi pasażerów, aby nie przybywali na lotnisku **„Do godz. 14 w sobotę LOT nie będzie wykonywał żadnych rejsów”** - poinformował w piątek prezes PLL LOT Sebastian Mikosz. Dodał, że taki stan może potrwać nawet do godz. 20 w niedzielę. „Jest to podyktowane decyzją Polskiej Agencji Żeglugi Powietrznej o zamknięciu przestrzeni powietrznej nad Polską oraz decyzjami o zamknięciu przestrzeni powietrznej nad wieloma państwami Europy” - informuje PLL LOT.

„Powołaliśmy sztab kryzysowy. Śledzimy, co się dzieje z chmurą. Jesteśmy przygotowani na to, że ta sytuacja będzie się przedłużała do niedzieli wieczorem” - powiedział na konferencji prasowej Mikosz. Podkreślił, że gdyby się okazało, że w sobotę PAŻP zmieni swoją decyzję odnośnie ewentualnego otwarcia przestrzeni powietrznej, LOT natychmiast uruchomi te rejsy, które będzie mógł. Mikosz zaapelował do pasażerów linii, by w związku z odwołaniem wszystkich rejsów nie udawali się na lotniska. Ponieważ przeciążone są linie telefoniczne LOT-u, spółka radzi korzystać z aktualizowanej na bieżąco strony internetowej. „W piątek rano było sporo osób na lotniskach, które przyszły nie wiedząc, czy rejsy polecą, czy też nie. Udało się ten tłok rozładować poprzez informowanie podróżnych” - powiedział.

[http://forsal.pl/artykuly/414176,okecie\\_balice\\_jasionka\\_wybuch\\_wulkanu\\_na\\_islandii\\_zamknal\\_wszystkie\\_lotniska\\_w\\_polsce.html](http://forsal.pl/artykuly/414176,okecie_balice_jasionka_wybuch_wulkanu_na_islandii_zamknal_wszystkie_lotniska_w_polsce.html)

Odpowiedz na następujące pytania:

- 1) Na czym polegał problem
- 2) Czym problem był spowodowany
- 3) Jakie LOT zaproponował rozwiązanie istniejącego problemu
- 4) Czy istniały alternatywne rozwiązania problemów

## X. GENEROWANIE ALTERNATYWNYCH ROZWIĄZAŃ:

**20.** Masz problemy ze spóźnianiem się na zajęcia i do pracy. Zaproponuj 6 metod, za pomocą których znacząco zredukujesz lub wyeliminujesz ryzyko spóźnień:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)