



How to manage
my own skills

Title of the seminar:

VALORISATION SEMINAR

“How to manage my own skills by using interactive tools”

<http://www.managemyskills.eu>



Education and Culture
LEONARDO DA VINCI

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme,
Procedure " B ", Pilot Projects, European Commission



Introduction:

On 19 September 2008 in Varna, Bulgaria the Final Valorisation Seminar with title "How to manage my own skills by using interactive tools" was organised. The event was initiated by Zgura M Ltd. Plovdiv, Bulgaria in cooperation with the Department for Social, Work and Educational Psychology, Sofia University "Sv. Kliment Ohridski" with the financial support of Leonardo da Vinci programme of the European Commission. At least 41 Participants took part in the event.

Assoc. Prof. Snezhana Ilieva from the Sofia University presents the project, its aims and achieved outcomes. After that Prof. Natalia Alexandrova also from the Sofia University presents the Handbook for managers, owners and trainers in Tourism sector. This handbook introduces a new modern approach for staff selection and recruitment. It is intended to support you as employers, managers and owners within the tourism sector such as hotels, restaurants and tourist agencies.

Assoc. Prof. Snezhana Ilieva also demonstrates the Handbook for employees and unemployed looking for a career in the Tourism sector. This handbook is designed for those of you who either are looking to start or progress a career in the field of Tourism. It contains psychological tests and questionnaires which will enable you to evaluate and understand better your values, career preferences, motivation and needs and to estimate what exactly are you looking for and want to achieve in your work.

A great interest provoked the presentation of electronic tool for self-assessment of the users presented by Andrean Lazarov from Zgura-M Plovdiv. He demonstrated all functionalities of the Atutor fully accessible e-learning platform.



Copyright:

The production of this material has been partially funded by the Leonardo da Vinci programme of European Commission, project: BG/06/B/F/PP – 166 001 “How to manage my own skills” (HTMMOS)”. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Copyrights are allocated to each author as each of them retains the rights for the sector of work they have done. The ownership of the distribution rights is given equally to all partnership institutions of the projects.

This Leonardo da Vinci project has an overall commitment to the widest exploitation of its results and so we actively encourage the widest possible use of HTMMOS outcomes and products. Users of the HTMMOS project are welcome to use short quotations from it without informing the authors, but it is obligatory to give full recognition of the source for any such quotations.

For any longer extracts, or reproduction of the overall document, users must seek permission in advance from the project Contractor - Scientific Research Department of the Sofia University (NIS-SU), Assoc. Prof. Snezhana Ilieva (e-mail: sn.ilieva@abv.bg).



Table of contents:

page

Ilieva, Snezhana (Department for Social, Work and Educational Psychology, Sofia University "Sv. Kliment Ohridski") – "HTMMOS – project overview and achievement"	6
Alexandrova, Nataliya (Department for Social, Work and Educational Psychology, Sofia University "Sv. Kliment Ohridski") – "Presentation of the Handbook for managers, owners and trainers in the Tourism sector"	28
Ilieva, Snezhana (Department for Social, Work and Educational Psychology, Sofia University "Sv. Kliment Ohridski") – "Presentation of the Handbook for employees and unemployed looking for a career in the Tourism sector"	51
Lazarov, Andrean (Zgura – M Ltd. Plovdiv) - "Demonstration of the ATutor e-learning platform for Self-assessment of the users"	67
Additional information:	
• Summary of the evaluation forms from the conference.....	80
• Photos	84

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

ПИЛОТЕН ПРОЕКТ “КАК ДА УПРАВЛЯВАМЕ СОБСТВЕНИТЕ СИ УМЕНИЯ”

ДОЦ. ДПСН СНЕЖАНА ИЛИЕВА

ВАРНА, 19 СЕПТЕМВРИ 2008 Г.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Стартира: 01 Октомври 2006

Край: 30 Септември 2008

Продължителност: 24 месеца

Процедура Б: “Пилотни проекти”



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ПАРТНЬОРИ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- Катедра „Социална, трудова и педагогическа психология” към Философски факултет на Софийски университет „Св. Климент Охридски”;
- “Згура – М”, България;
- @THLAS, Белгия;
- Център за развитие “Siksali”, Естония



Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

Проектът е насочен към областта на
туризма:

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- бързо развиващ се и перспективен сектор;
- предлага работни места и осигурява заетост;
- предоставя като цяло сезонна работа и произтичащи от това особености в УЧР;
- ограничени възможности за развитие и планиране на кариерата;
- дефицит на квалифицирана и стабилна работна сила;



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

Проектът е насочен към двете страни на
взаимодействие в процеса на работа

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- Собственици, мениджъри и УЧР специалисти
- Търсещи работа или вече работещи в туризма
 - *Имат различни очаквания, потребности и изисквания*
 - *Целта е да се осигури съответствието между тях при търсенето и предлагането на пазара на труда*
 - *Осигуряване на мотивирани и компетентни служители*



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- ✓ Проектът предлага възможност на мениджърите и УЧР специалистите за оценка на уменията и мотивацията на персонала и за тяхното подобряване
- ✓ Проектът предлага възможност на безработни хора и търсеци работа в туризма да идентифицират и сами да оценят своите компетенции и умения и така да имат шанса да направят успешна кариера в областта на туризма



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

За тази цел:

- ✓ Установява професионално значимите качества и умения, необходими за успех в работата
- ✓ Установява изискванията на работните позиции и длъжностните профили спрямо уменията и компетенциите на личността
- ✓ Предоставя инструментариум за оценка на уменията и дава възможност да се оцени степента на пригодност към работата и необходимостта от подобряване на уменията



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- **Квалификацията и компетентността** на служителя не са неизменна величина: с течение на времето те могат да намаляват или да се повишават
- **Учене през целия живот** за подобряване на компетентностите



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- **Управлението и планирането на собствената кариера** е средство за лична мотивация и контрол над живота и предпоставка за организационна ефективност
- **Развитието в кариерата** има мотивиращ ефект и допринася за трудовото представяне и изпълнение
- **Потенциалът за развитие** е в самата организация и в хората в нея – просто трябва да се разкрие и насочва



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ОСНОВНИ ЦЕЛИ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- Да се пилотира инструмент за оценка на собствените умения и за самостоятелно професионално ориентиране и планиране на кариерата
- Да се създадат предпоставки за повишаване на квалификацията и степента на мотивираност сред вече заетите в сферата на туризма чрез оценка на техните умения и компетентности;



Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ЦЕЛЕВИ ГРУПИ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- безработни хора, които желаят да намерят професионална реализация в сферата на туризма;
- работещи, които искат да придобият допълнителни професионални познания и умения;
- обучители с интереси в сферата на туризма;
- организации, предоставящи обучение и съвети за професионално ориентиране;



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ПОТРЕБИТЕЛИ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- мениджъри „Човешки ресурси”;
- собственици/мениджъри на малки и средни предприятия в сектора на туризма;
- студенти/ученици в последен курс на обучение;
- наскоро завършили образованието си;
- кариерни консултанти.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

АНАЛИЗ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

ЗА ДА СЕ УСТАНОВЯТ ОСНОВНИТЕ ТЕНДЕНЦИИ, ПРОБЛЕМИ И ЗАТРУДНЕНИЯ ОТНОСНО ПРАКТИКИТЕ И ПОДХОДИТЕ ЗА УЧР В ТУРИЗМА, БЕШЕ ПРОВЕДЕНО ИЗСЛЕДВАНЕ СРЕД:

- БЕЗРАБОТНИ И ТЪРСЕЩИ РАБОТА В ТУРИЗМА
- РАБОТЕЩИ В ТУРИЗМА НА РАЗЛИЧНИ ПОЗИЦИИ
- СОБСТВЕНИЦИ И МЕНИДЖЪРИ В ТУРИЗМА



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

АНАЛИЗ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

ВКЛЮЧВА:

- **ФАКТОРИ И ПРЕДПОСТАВКИ ЗА УСПЕХ В РАБОТАТА;**
- **МОТИВАЦИЯ ЗА РАБОТА;**
- **УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ РАБОТАТА;**
- **НАМЕРЕНИЯ ЗА ОСТАВАНЕ ИЛИ НАПУСКАНЕ;**
- **БАЗИСНИ ПРОФЕСИОНАЛНИ УМЕНИЯ В ТУРИЗМА;**
- **МЕЖДУЛИЧНОСТНИ УМЕНИЯ;**
- **ПРАКТИКИ ЗА ПОДБОР;**
- **ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА КАРИЕРНО РАЗВИТИЕ;**
- **ФОРМИ И НАЧИНИ ЗА ОБУЧЕНИЕ**



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

УПРАВЛЕНИЕ НА УМЕНИЯТА И КАРИЕРНО РАЗВИТИЕ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- **ПРОФЕСИОНАЛНИ /ТЕХНИЧЕСКИ**
- **МЕЖДУЛИЧНОСТНИ**
- **АНАЛИТИЧНИ И УМЕНИЯ ЗА РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ**

Акцент върху междуличностните като фактор за успех и израстване в кариерата

Значимост на междуличностните умения на ниско, средно и високо равнище в йерархията на организацията



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

УПРАВЛЕНИЕ НА СОБСТВЕНИТЕ УМЕНИЯ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

***НЕ МОЖЕ ДА УПРАВЛЯВАТЕ ТОВА, КОЕТО НЕ
РАЗБИРАТЕ;***

НЕ МОЖЕ ДА РАЗБИРАТЕ ТОВА, КОЕТО НЕ ИЗМЕРВАТЕ

- УСТАНОВЯВАНЕ НА УМЕНИЯТА И ПРОМЕНЛИВИТЕ, КОИТО ЩЕ СЕ ИЗМЕРВАТ
- УСТАНОВЯВАНЕ НА ПСИХОМЕТРИЧНО ИЗДЪРЖАНИ ОТ ГЛЕДНА ТОЧКА НА НАДЕЖДНОСТ И ВАЛИДНОСТ МЕТОДИ ЗА ИЗМЕРВАНЕ



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

РЕЗУЛТАТИ И ПРОДУКТИ ОТ ПРОЕКТА

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- НАРЪЧНИК ЗА БЕЗРАБОТНИ И ТЪРСЕЩИ КАРИЕРНО РАЗВИТИЕ В ТУРИЗМА
- НАРЪЧНИК ЗА МЕНИДЖЪРИ, СОБСТВЕНИЦИ И ОБУЧИТЕЛИ В ТУРИЗМА



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

РЕЗУЛТАТИ И ПРОДУКТИ ОТ ПРОЕКТА

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- ДЛЪЖНОСТНИ ПРОФИЛИ НА 21 ПОЗИЦИИ:
3 РАВНИЩА - ОСНОВНО, СУПЕРВАЙЗЪРИ,
МЕНИДЖЪРИ
7 СФЕРИ НА РАБОТА – ОФИС/ РЕЦЕПЦИЯ;
СТАИ; КУХНЯ; РЕСТОРАНТ; АДМИНИСТРАЦИЯ;
РЕЗЕРВАЦИИ; ПОДДРЪЖКА
- ЕЛЕКТРОННА СИСТЕМА ЗА САМООЦЕНКА НА
УМЕНИЯ



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ТЕСТИРАНЕ НА ПРОДУКТИ ОТ ПРОЕКТА

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Общо 94 участници в България, Белгия и
Естония

- Позитивна обратна връзка
- Оценяват съдържанието на наръчниците като полезно и разбираемо
- Биха го препоръчали на свои колеги и служители



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ОЧАКВАНИ ПОЛЗИ ЗА СОБСТВЕНИЦИ И МЕНИДЖЪРИ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- **Подобряване на системата за УЧР и прилагане на психологически издържани подходи за:**
 - *Привличане и набиране на подходящи кандидати*
 - *Подбор и назначаване на персонал*
 - *Мотивиране и задържане*
 - *Обучение и тренинги*
 - *Развитие и израстване на персонала*
- **Повишаване на цялостната ефективност**
- **Устойчиво и стабилно развитие на организацията**



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ОЧАКВАНИ ПОЛЗИ ЗА РАБОТЕЩИ И ТЪРСЕЩИ РАБОТА

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- **СЪЗДАВАНЕ НА РЕАЛИСТИЧНИ ОЧАКВАНИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА РАБОТАТА В ТУРИЗМА**
- **РАЗБИРАНЕ НА СВОИТЕ ЦЕННОСТИ, МОТИВИ И ПРЕДПОЧИТАНИЯ ЗА КАРИЕРА В ТУРИЗМА**
- **ОЦЕНЯВАНЕ НА СОБСТВЕНИТЕ УМЕНИЯ**
- **ПОДОБРЯВАНЕ НА УМЕНИЯТА И ПОСЛЕДВАЩИ ОБУЧЕНИЯ**
- **ПЛАНИРАНЕ НА КАРИЕРАТА И ИЗБОР НА ПЪТИЩА И НАСОКИ ЗА КАРИЕРНО РАЗВИТИЕ**



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ДИСКУСИЯ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

**БЛАГОДАРЯ
ЗА
ВНИМАНИЕТО!**



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

Zgura M

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

НАРЪЧНИК ЗА МЕНИДЖЪРИ, СОБСТВЕНИЦИ И ОБУЧИТЕЛИ В ТУРИЗМА



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Ръководството има за цел да улесни мениджъри, собственици и обучители в подбора и назначаването на желаещите да се реализират в туристическия сектор, както и оценяването на служителите им с оглед развитието и усъвършенстването на туристическия бизнес.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Все още при подбора на кадри българските работодатели често подценяват личностните качества на желаещите за работа конкретно в туристическия сектор, като дават предпочитание единствено на професионалните умения.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Ръководството има за задача да редуцира подценяването на личностните качества:

- в подбора на кадри;
- при оценяване на вече назначените и реализираните в туристическата дейност.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

То ще подпомогне хората, работещи в тази сфера, да се ангажират повече в работата и ще допринесе за повишаване на личната им отговорност. По този начин би могло да се ограничи тежестта в туристическия бизнес и да се постигне високо качество и ефективност в туристическия продукт като цяло.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Този наръчник дава възможност:

- за повишаване на собствения личен и професионален потенциал на мениджъри и работодатели;
- за развитие на мотивацията им за успех в кариерата в областта на туризма.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

С негова помощ се получава:

- надеждно средство в процеса на назначаване и подбор;
- обективно мнение относно решението за повишаване и поощряване на служителите.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Служителите получават възможност да приемат справедливостта и точността на решенията за повишаване, както и да разбират по-добре изискванията към тях.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills



HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Едновременно с това се подобряват комуникациите и междуличностните отношения в туристическия сектор. По този начин се насърчават служителите към дългосрочно обвързване с туристическия обект и спецификата на туристическия продукт.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills



HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Наръчникът дава възможност на обучителите в туристическия сектор да систематизират и конкретизират специфичните личностни и професионални компетенции, както и повишаване на квалификацията в този сектор.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Така например, включени са въпросници за установяване на мотивацията за успех в работата и кариерата, както и степента на себеоценяването на служителите по отношение на техните лични качества.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

То дава възможност да се разберете доколко служителите се стремят към развитие и доколко те са удовлетворени или не от своята професионална реализация.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Тази рубрика е представена в тема 7 в
наръчника и включва техники :

- за установяване потребностите и
мотивацията за работа;
- йерархията на потребностите в работата;
- удовлетвореност от работата.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/FPP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Важен маркер и критерий за успешна реализация е проявата на настойчивост и упоритост в работата на служители и кандидати за работа. Това е представено в рубриката за установяване на настойчивостта и асертивността в рамките на личностните качества.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Особено важно е наличието на развити комуникативни умения, които имат ключово значение за развитието на туристическия бизнес и са представени чрез установяването на общото ниво на общителност и уменията за слушане.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills



HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/FPP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Характерът на туристическия бизнес и развитието на комуникативните умения изисква развитие на емпатичните способности и емоционалната интелигентност, представени чрез измерване:

- способността за проява на емпатия;
- съдържание на емоционалната интелигентност.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Не са пропуснати и уменията за решаване на проблеми, което е представено чрез:

- предлагане на конкретни предложения за решение;
- запознаване с етапите при решаване на проблеми;
- установяване уменията за решаване на проблеми.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Това е реализирано чрез методически техники, като:

- възможностите за разрешаване на различни конфликтни ситуации;
- стилове за разрешаване на конфликти;
- установяване на личния подход за тяхното разрешаване.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Не по-малки важно са и уменията за справяне със стреса и проявите на тревожност, които са представени в рубриката управление на стреса, включваща:

- измерване на безпокойството и тревожността;
- установяване типа поведение в стресогенни ситуации;
- измерване нивото на стрес на работното място.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Качеството на туристическия продукт и ефективното развитие на туризма е в резултат на усилията на работещите в малки и големи екипи или колективи в сектора.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Това изисква разгърнати умения за работа в екип, представено в рубрика 10 чрез:

- установяване на типа поведение в група;
- стилове на работа в екип.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

В зависимост от професионалните позиции в туризма при наемането, подбора и оценката на персонала съответно ще са приоритетни едни или други личностни качества, нива и специфика на личностнопсихологически феномени.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills



HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/FPP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Наръчникът по свой змисъл и съдържание е опит и съвременен подход за подбор и оценка, и то конкретно в туристическия сектор. Това е един инструмент за успешно назначаване и развитие на персонала в туристическия бизнес.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

BG/06/B/FPP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

Ръководството е и в помощ на
обучителите в туризма, което им дава
възможност за реализирането на
конкретно-ориентирано професионално
обучение и развитие на работещите в
туризма.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ПИЛОТЕН ПРОЕКТ

“КАК ДА УПРАВЛЯВАМЕ СОБСТВЕНИТЕ СИ
УМЕНИЯ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

НАРЪЧНИК ЗА РАБОТЕЩИ И ЗА БЕЗРАБОТНИ, ТЪРСЕЩИ КАРИЕРА В СЕКТОР ТУРИЗЪМ

Доц. Снежана Илиева



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ОСНОВНИ КРИТЕРИИ

BG/06/B/FPP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- ДА СЕ ИДЕНТИФИЦИРАТ ПСИХОЛОГИЧЕСКИТЕ ПРОМЕНЛИВИ И КОНСТРУКТИ, КОИТО ЩЕ БЪДАТ ИЗМЕРВАНИ;
- ДА СЕ УСТАНОВЯТ НАЙ-ПОДХОДЯЩИТЕ ИНСТРУМЕНТИ ЗА ТЯХНОТО ИЗМЕРВАНЕ;
- ДА СЕ ОТГОВОРИ НА ПСИХОМЕТРИЧНИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ЗА НАДЕЖДНОСТ И ВАЛИДНОСТ



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ТРУДОВИ ЦЕННОСТИ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- НАСТОЯЩИ ТРУДОВИ ЦЕННОСТИ – КАКВО Е ВАЖНО ЗА ВАС?
- ТРУДОВИ ЦЕННОСТИ И МОТИВАЦИЯ:
 - НЕЗАВИСИМОСТ, ТВОРЧЕСКА СПОСОБНОСТ, ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО, ПАРИ, САМОИЗРАЗЯВАНЕ, РАБОТА ЗА ДРУГИТЕ, ВЛАСТ, ПОСТИЖЕНИЯ, ПРИЗНАНИЕ, МЕЖДУЛИЧНОСТНИ ОТНОШЕНИЯ, РАЗНООБРАЗИЕ
- ЦЕННОСТНИ ПРИОРИТЕТИ



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ПРЕДПОЧИТАНИЯ И ОПОРНИ ТОЧКИ В КАРИЕРАТА

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- ПРЕДПОЧИТАНИЯ ОТНОСНО КАРИЕРАТА
- ОПОРНИ ТОЧКИ И НАСОКИ В КАРИЕРАТА
 - Техническа / функционална компетентност
 - Мениджърска компетентност
 - Сигурност и стабилност
 - Творчество / предприемачество
 - Самостоятелност и независимост



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

МОТИВАЦИЯ ЗА РАБОТА

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- **ПОТРЕБНОСТИ В РАБОТАТА**

- СВЪРЗАНОСТ С ДРУГИТЕ
- АВТОНОМИЯ
- ВЛАСТ
- ПОСТИЖЕНИЯ

- **ОЧАКВАНИЯ В РАБОТАТА – КАКВО НАЙ-МНОГО ИСКАТЕ В РАБОТАТА СИ ?**

- **МОТИВАЦИЯ ЗА УСПЕХ**
- **ПОСТИГАНЕ НА ЦЕЛИТЕ**



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

САМООЦЕНЯВАНЕ И САМОРАЗВИТИЕ НА ЛИЧНОСТТА

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- **Оценка на личните способности за саморазвитие**
- **Декларация за самоуважение**



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

АСЕРТИВНОСТ И УВЕРЕНОСТ В СЕБЕ СИ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- Равнище на увереност и доверие в себе си
- Правила за асертивно поведение
- Насоки за успешно и уверено поведение
- Програма за придобиване и развиване на асертивност
- Какво означава увереност в себе си?
- Вярвате ли в себе си?



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- Умения за слушане
- Включеност в общуването и взаимодействието
 - **Отзивчивост**
 - **Възприемчивост**
 - **Внимателност**



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

СТИЛОВЕ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- съперничество
- сътрудничество
- компромис
- отбягване
- приспособяване



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

УПРАВЛЕНИЕ НА СТРЕСА И СПРАВЯНЕ С ТРЕВОЖНОСТТА

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- Стрес и тревожност
- Подпомагащи стратегии за справяне със стреса
- Начини за справяне със стрес
- Преодоляване на тревожността
- Тип поведение в стресиращи ситуации
- Планиране на времето и справяне с работата



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

УМЕНИЯ ЗА РАБОТА В ЕКИП

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- **Поведение в група**
- ***Ориентирано към задачата поведение***
- ***Ориентирано към взаимоотношенията поведение***
- ***Ориентирано към себе си поведение***



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

УМЕНИЯ ЗА РАБОТА В ЕКИП

BG/06/B/FPP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- **Стил на работа в екип**
 - **Допринасящ (Участник) - Задача**
 - **Сътрудничещ (Сътрудник) – Цел**
 - **Свързващ (Общуващ, комуникатор) – Процес**
 - **Предизвикващ (Опонент) - Въпрос**



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

Оценка на значимостта на уменията за успешно изпълнение

BG/06/B/FPP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- Професионални умения
- Работа в екип
- Справяне със стресиращи и напрегнати ситуации
- Умения за решаване на проблеми
- Умения за разрешаване на конфликти
- Комуникативни умения

- Умения за планиране на работата



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

Изисквания за наличие на уменията и качествата

BG/06/B/FPP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

3 - изискване за най-високата степен на проява на дадено умение или качество. То е много важно за постигане на високо изпълнение и на развитие в кариерата

2 - представеното умение е необходимо в умерена степен. То е важно за изпълнението на работата, но не е водещо

1 – ниска степен. Умението или качеството е важно дотолкова, доколкото се включва в съвкупността от професионални значими качества и умения, които са необходими за изпълнението

Оценка на съответствието между налични и изисквани умения



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

Ролята на работата в живота

BG/06/B/FPP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

- Какво бихте правили и каква работа желаете да вършите, ако нямате финансови затруднения?
- Преценете доколко работата, която вършите или която търсите, съответства на вашите желания.
- Посочете условията, в които бихте работили най-добре.
- Установете какви хотели и ресторанти отговарят на Вашите очаквания и подхождат най-много на Вашите умения и стил на работа.
- Каква кариера желаете и какво искате да постигнете като цяло в своя живот?
- Направете списък със способностите и уменията, които притежавате.



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

Личен план за действие

BG/06/B/FPP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

1. Ефективните ми способности и умения, които ще ми позволят да се реализирам в сферата на туризма, са:
2. Нуждая се от усъвършенстване на уменията си в следните области:
3. Моите цели при усъвършенстване на уменията ми са:
4. В постигането на моите цели могат да ми помогнат следните хора и наличието на следните ресурси:
5. По-долу следват действията, които ще предприема, както и график за постигането на всяка една цел



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

ДИСКУСИЯ

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

**БЛАГОДАРЯ
ЗА
ВНИМАНИЕТО!**



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

ЕЛЕКТРОНЕН ИНСТРУМЕНТ ЗА САМООЦЕНКА НА УМЕНИЯТА

Представен от: **АНДРЕАН ЛАЗАРОВ**



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

УЕБ АДРЕС:

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

www.zgura-m.eu/e-learning



Education and Culture

Leonardo da Vinci



How to manage
my own skills



ATutor How To Manage My Own Skills

[Вход](#) | [Регистриране](#) | [Списък с учебни единици](#)

[Вход](#) | [Забравена парола](#)

Вход

Вход

Въведи потребителско име и парола:

Потребителско име или електронна поща

Парола

Вход

Нов потребител

За регистриране на нов акаунт, използвай бутона по-долу **Регистриране**.

Регистриране

Избери език: [Bulgarian](#) | [Eesti](#) | [English](#) | [Greek](#) | [Nederlands](#)

Уеб сайтът е защитен с авторско право. © 2001-2005 [ATutor](#)[®]. [Информация за ATutor](#).

Повече информация относно работата с ATutor може да се намери в [Ръководство за използване на ATutor](#).

Регистриране

Задължителна информация

* Потребителско име

- Може да съдържа само букви, цифри и долна черта.
- максимално 20 символа

* Парола

- Може да съдържа комбинация от букви, цифри и символи
- максимално 15 символа

* Повтори паролата

* Email адрес

* Име

[second_name]

* Фамилия

Съхрани

Отказ

Лична информация (незадължителна)

Дата на раждане

Година: Месяц: Ден:

Пол

мъжки женски не е определен

Адрес

Пощенски код

Населено място

Област

Държава

Телефонен номер

Уеб сайт

http://

[Моите учебни единици](#)
[Профил](#)
[Настройки](#)
[Моите учебни единици](#) |
 [Списък с учебни единици](#) |
 [Създай учебна единица](#)

3 Юли (Четвъртък), 2008

Моите учебни единици


[Моите учебни единици](#)

Преподавател

BE version

Преподавател: Mariya Goranova-Valkova -
 Изпрати съобщение
 Категории: Без категория

Анотация

Преподавател

BG version

Преподавател: Mariya Goranova-Valkova -
 Изпрати съобщение
 Категории: Без категория

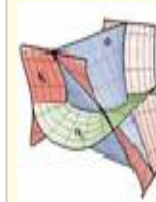
Анотация

Преподавател

e-Learning environment

Преподавател: Mariya Goranova-Valkova -
 Изпрати съобщение
 Категории: Без категория

Анотация



Преподавател

EE version

Преподавател: Mariya Goranova-Valkova -
 Изпрати съобщение
 Категории: Без категория

Анотация

Преподавател

GR version

Преподавател: Mariya Goranova-Valkova -
 Изпрати съобщение
 Категории: Без категория

Анотация

 Избери език: [Bulgarian](#) | [Eesti](#) | [English](#) | [Greek](#) | [Nederlands](#)

 Уеб сайтът е защитен с авторско право. © 2001-2005 ATutor[®]. [Информация за ATutor.](#)

 Повече информация относно работата с ATutor може да се намери в [Ръководство за използване на ATutor.](#)

[Начална страница](#)[Форуми](#)[Запаметяване на файлове](#)[Тестове](#)[Карта на сайта](#)[Инструменти](#)

3 Юли (Четвъртък), 2008

Тема 1. Увод

Успехът и напредъкът във всяка професионална сфера се предопределят от компетентностите, знанията и уменията, които притежава личността, както и от нейната мотивация за постигане на целите в работата. Целта на този наръчник е да ви даде възможност да оцените по-добре себе си – своите ценности, потребности и мотиви спрямо желаната или извършваната от вас работа, качествата и уменията, които притежавате и благодарение на които постигате високо трудово изпълнение. Той е насочен както към търсещи работа в туризма, така и към вече работещите в тази сфера, които търсят възможности да се развият и напреднат в кариерата.

Търсенето на работа, смяната на работа, повишаването и израстването в кариерата са еднакво значими както за отделната личност, така и за обществото като цяло. Успешната реализация на личността се дължи на адекватните решения за избор на професия, за започване на работа и за развитие в кариерата. Те засягат жизнените планове на личността и се отразяват върху междуличностните ѝ отношения на работното място, в семейството и с приятелския кръг. Вземането на кариерни решения съпровожда целия трудов път на личността и влияе върху самочувствието, самооценката и преживяването ѝ за успех или неуспех. Правилно взетите решения водят до по-висока удовлетвореност от себе си, от работата и от живота като цяло и допринасят за чувството за субективно благополучие на личността.



скрий

Навигация из съдържанието

[Начална страница](#) НАРЪЧНИК ЗА МЕНИДЖЪРИ, С... НАРЪЧНИК ЗА РАБОТЕЩИ И З...

..... Инструмент за самооценка

Тема 1. Увод

 Тема [Тема 1. Увод](#) ЦЕННОСТИ Тема 3. ПРЕДПОЧИТАНИ... Тема 4. МОТИВАЦИЯ ЗА... Тема 5. САМООЦЕНЯВАН... Тема 6. АСЕРТИВНОСТ... Тема 7. КОМУНИКАТИВН... Тема 8. СТИЛОВЕ ЗА Р... Тема 9. УПРАВЛЕНИЕ Н... Тема 10. УМЕНИЯ ЗА Р... Тема 11. ПЛАН ЗА ДЕЙ...

..... ЛИТЕРАТУРА

бутона за навигация
към предишна и
следваща страница

Инструмент за самооценка

скрий

Навигация из съдържанието



How to manage
my own skills



Изберете работна позиция: Търсещ работа / Работещ ▾

	БЕЗРАБОТНИ / ОСНОВНО НИВО	БЕЗРАБОТНИ / НИВО СУПЕРВАЙЗЪР	БЕЗРАБОТНИ / НИВО МЕНИДЖЪР
<input type="checkbox"/> ОФИС/ РЕЦЕПЦИЯ	<input type="checkbox"/> РЕЦЕПЦИОНИСТ / АДМИНИСТРАТОР	<input type="checkbox"/> СУПЕРВАЙЗЕР КЛИЕНТИ	<input type="checkbox"/> МЕНИДЖЪР КЛИЕНТИ
<input type="checkbox"/> СТАИ	<input type="checkbox"/> КАМЕРИЕРКА	<input type="checkbox"/> ОТГОВОРНИК НА ЕТАЖ	<input type="checkbox"/> НАЧАЛНИК СМЯНА "ПОЧИСТВАНЕ"
<input type="checkbox"/> КУХНЯ	<input type="checkbox"/> ПОМОЩНИК КУХНЯ	<input type="checkbox"/> ГОТВАЧ	<input type="checkbox"/> ГЛАВЕН ГОТВАЧ
<input type="checkbox"/> РЕСТОРАНТ	<input type="checkbox"/> СЕРВИТЬОР /ОБЕРКЕЛНЕР	<input type="checkbox"/> ОРГАНИЗАТОР ЗАЛА	<input type="checkbox"/> МЕНИДЖЪР НА РЕСТОРАНТА
<input type="checkbox"/> АДМИНИСТРАТИВНИ	<input type="checkbox"/> СЕКРЕТАР	<input type="checkbox"/> КОНТРОЛЪОР ХРАНА И НАПИТКИ	<input type="checkbox"/> ФИНАНСОВ МЕНИДЖЪР
<input type="checkbox"/> РЕЗЕРВАЦИИ	<input type="checkbox"/> АГЕНТ РЕЗЕРВАЦИИ	<input type="checkbox"/> СУПЕРВАЙЗЕР РЕЗЕРВАЦИИ	<input type="checkbox"/> МЕНИДЖЪР ПРОДАЖБИ

Начална страница

НАРЪЧНИК ЗА МЕНИДЖЪРИ, С...

Инструмент за само...

Тема 1. УВОД

Тема 2. КОМУНИКАТИВН...

Тема 3. ЕМПАТИЯ И ЕМ...

Тема 4. УПРАВЛЕНИЕ Н...

Тема 5. УМЕНИЯ ЗА РЕ...

Тема 6. УМЕНИЯ ЗА УВ...

Тема 7. ТРУДОВА МОТИ...

Тема 8. МОТИВАЦИЯ ЗА...

Тема 9. УПРАВЛЕНИЕ Н...

Тема 10. ПОВЕДЕНИЕ В...

ЛИТЕРАТУРА

НАРЪЧНИК ЗА РАБОТЕЩИ И 3...

Инструмент за самооценка

Тема 1. Увод

Тема 2. ТРУДОВИ ЦЕННОСТИ

Тема 3. ПРЕДПОЧИТАНИ...

Тема 4. МОТИВАЦИЯ ЗА...

Тема 5. САМООЦЕНЯВАН...

Тема 6. АСЕРТИВНОСТ...

Тема 7. КОМУНИКАТИВН...

Тема 8. СТИЛОВЕ ЗА Р...

Тема 9. УПРАВЛЕНИЕ Н...

Тема 10. УМЕНИЯ ЗА Р...

ще се отвори хипервръзка с търсената информация.

Покажи работни позиции

РАБОТНИ ПОЗИЦИИ

ОФИС/ РЕЦЕПЦИЯ -> ОСНОВНО НИВО

- Координатор дейности
- Специалист "Работа с клиенти"
- Аниматор
- Кабинен работник
- Работник в Кафе-сладкарница
- Персонал Круизи
- Агент сектор "Клиенти"
- Продавач в магазин
- Организатор на голф мероприятия
- Персонал Голф
- Агент "Услуги за клиенти"
- Шофьор за гости
- Хостеси
- Инструкции
- Международни хостеси
- Персонал обслужващ "Хижи"
- Нощен инспектор
- Гид
- Рецепционист
- Спа консултант
- Спортен Аниматор
- Стюард/стюардеси

- Тема 5. САМООЦЕНЯВАН...
- Тема 6. АСЕРТИВНОСТ...
- Тема 7. КОМУНИКАТИВН...
- Тема 8. СТИЛОВЕ ЗА Р...
- Тема 9. УПРАВЛЕНИЕ Н...
- Тема 10. УМЕНИЯ ЗА Р...
- Тема 11. ПЛАН ЗА ДЕЙ...
- ЛИТЕРАТУРА

Онлайн потребители

Mariya Goranova-Valkova

Гостите не са показани.

Търси

Съпадение:

всички думи

коя да е дума

Търси

Обсег и главна цел на извършваната дейност:

Да посреща гостите и да ги настанява според предварително установени условия.

Отчита се на:

Началник смяна Рецепция / Завеждащ отдел "Настаняване"

Отговорник за:

Никой

Ограничение на възможностите:

В зависимост от конкретните договорености

Основни дейности:

- Да посреща гостите и да открива тяхната специфична резервация.
- Да регистрира гостите, уверявайки се, че всички необходими детайли са налице като например имена, точен адрес, дали резервацията е направена чрез агенция или лично, специфични цени, националност, паспортни данни, допълнителни услуги и др.
- Да установи коя е стаята на клиента според резервационния лист, да се увери, че това е стаята, която е искал госта на съответната цена и условия.
- Да издаде чип-карта.
- Да се увери, че пиколото е съпроводил госта и багажа му до стаята, както и че ключа отключва стаята.
- Да допълни листа с гостите на хотела и да предостави копия на портиера и на телефониста.
- Да се увери, че всички подразделения на хотела са наясно с тарифите и възможността за ползване на услугите им за всеки отделен гост.
- Да попълни информацията и да я финализира в резервационната книга.

Началник сектор "Почистване"

Умения, свързани с избраните работни позиции

Легенда:
 ☆☆☆ много важни
☆☆ важни

*Ако желаете тествате себе си, моля натиснете с мишката върху съответните умения, които искате да проверите

Работна длъжност	работна стойност	кариерни предпочитания	мотивация	личностна оценка и развитие	комуникационни умения	умения на настоятелност и самоувереност, достойнство	умения на разрешаване на конфликти
Координатор дейности	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
Специалист 'Работа с клиенти'	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
Аниматор	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
Кабинен работник	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
Камериерка	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆
Работник Поддръжка	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆

Онлайн потребители

Mariya Goranova-Valkova
 Гостите не са показани.

Търси

Съвпадение:

всички думи

коя да е дума

Търси

Модифицирано: 3 Юли (Четвъртък), 2008 - 04:24. Прегледано: 1. Създадено на: 1 Юни (Неделя), 2008 - 10:00.

[нагоре](#)

Избери език: [Bulgarian](#) | [Eesti](#) | [English](#) | [Greek](#) | [Nederlands](#)

Уеб сайтът е защитен с авторско право. © 2001-2005 ATutor[®]. [Информация за ATutor.](#)

Повече информация относно работата с ATutor може да се намери в [Ръководство за използване на ATutor.](#)

Error on page.

избраните работни позиции

☆☆☆ много важни ☆☆ важни ☆ по-малко важни

си, моля натиснете с мишката върху съответните умения, които искате да проверите.

кариерни предпочитания	мотивация	личностна оценка и раз	комуникационни	умения на настоятелност и самоувереност, достойнство	умения за разрешаване на конфликти	управление на стрес / облекчаване на тревогите	умения за работа в екип
☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆

Проверете собствените си умения

Тема 10. УМЕНИЯ ЗА РАБОТА В ЕКИП
 Тема 11. ПЛАН ЗА ДЕЙНОСТ
 ЛИТЕРАТУРА

Онлайн потребители

Mariya Goranova-Valkova
 Гости не са показани.

Търси

Съпадение:
 всички думи
 коя да е дума

Търси

МОТИВАЦИЯ ЗА РАБОТА

КАКВИ ПОТРЕБНОСТИ СА НАЙ-ВАЖНИ ЗА ВАС?

Помислете за работата, която Вие извършвате – платен или доброволен труд или за някаква форма на трудов опит. Имайки предвид тази работа, отговорете на следните въпроси, като зачертаете цифрата, която отразява степента, в която сте съгласни с всяко от твърденията.

Най-добре си върша работата, когато задачите са сравнително трудни	<input type="radio"/> Напълно не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Нито не съм съгласен/на, нито съм съгласен/на	<input type="radio"/> Съгласен/на съм	<input type="radio"/> Напълно съм съгласен/на
Старая се с всички сили да подобря моето предишно изпълнение в работата	<input type="radio"/> Напълно не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Нито не съм съгласен/на, нито съм съгласен/на	<input type="radio"/> Съгласен/на съм	<input type="radio"/> Напълно съм съгласен/на
Поемам умерени рискове и се излагам на опасност, за да напредна и успея	<input type="radio"/> Напълно не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Нито не съм съгласен/на, нито съм съгласен/на	<input type="radio"/> Съгласен/на съм	<input type="radio"/> Напълно съм съгласен/на
Опитвам се да избягвам каквато и да е допълнителна отговорност в работата си	<input type="radio"/> Напълно съм съгласен/на	<input type="radio"/> Съгласен/на съм	<input type="radio"/> Нито не съм съгласен/на, нито съм съгласен/на	<input type="radio"/> Не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Напълно не съм съгласен/на
Старая се да надмина изпълнението на колегите си	<input type="radio"/> Напълно не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Нито не съм съгласен/на, нито съм съгласен/на	<input type="radio"/> Съгласен/на съм	<input type="radio"/> Напълно съм съгласен/на
Когато имам избор, предпочитам да работя в група, вместо да съм сам/а	<input type="radio"/> Напълно не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Нито не съм съгласен/на, нито съм съгласен/на	<input type="radio"/> Съгласен/на съм	<input type="radio"/> Напълно съм съгласен/на
Отделям съществено внимание на чувствата на другите по време на работа	<input type="radio"/> Напълно не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Нито не съм съгласен/на, нито съм съгласен/на	<input type="radio"/> Съгласен/на съм	<input type="radio"/> Напълно съм съгласен/на
Предпочитам сам/а да си върша своята работа и да оставя другите да си гледат тяхната	<input type="radio"/> Напълно съм съгласен/на	<input type="radio"/> Съгласен/на съм	<input type="radio"/> Нито не съм съгласен/на, нито съм съгласен/на	<input type="radio"/> Не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Напълно не съм съгласен/на
Открито изразявам несъгласието си с другите	<input type="radio"/> Напълно съм съгласен/на	<input type="radio"/> Съгласен/на съм	<input type="radio"/> Нито не съм съгласен/на, нито съм съгласен/на	<input type="radio"/> Не съм съгласен/на	<input type="radio"/> Напълно не съм съгласен/на

Explorer User Prompt



Script Prompt:

OK

Моля, въведете своето име!

Cancel

Go Links >>



Име на участника:

СТИЛОВЕ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ

КАК СЕ СПРАВЯТЕ С КОНФЛИКТИТЕ?

Всички хора попадат в конфликтни ситуации. Представете си ситуация на общуване с друга личност, в която откривате, че Вашите мнения и желания се различават от тези на другата страна. По-долу са изброени двойки твърдения, описващи възможни поведенчески отговори на подобна ситуация. За всяка двойка, моля, оградете едно от двете твърдения - "А" или "Б" - това, което е по-характерно за Вашето поведение в такава ситуация. Възможно е при някои от случаите нито "А", нито "Б" да се отнася към типичните за Вас поведения. Все пак, моля, изберете отговора, който е по-вероятно да предпочетете в реална ситуация. Благодарим Ви!

N	ОТГОВОРИ
1.	<p>А <input type="radio"/> Има ситуации, в които предоставям на другите отговорността за решаване на проблема.</p> <p>Б <input type="radio"/> Вместо да преговарям за нещата, по които нямаме съгласие, аз наблягам на тези, за които сме съгласни.</p>
2.	<p>А <input type="radio"/> аз се опитвам да намеря компромисно решение.</p> <p>Б <input type="radio"/> Опитвам се да отчетя всички интереси и на двете страни.</p>
3.	<p>А <input type="radio"/> Обикновено твърдо преследвам поставените си цели.</p> <p>Б <input type="radio"/> Опитвам се да успокоя емоциите на другата страна и да запазя нашите отношения.</p>
4.	<p>А <input type="radio"/> Опитвам се да намеря компромисно решение.</p> <p>Б <input type="radio"/> Понякога жертвам моите желания заради желанията на другата страна.</p>
5.	<p>А <input type="radio"/> Постоянно търся помощта на другата страна при изработване на решение.</p> <p>Б <input type="radio"/> Опитвам се да правя необходимото за избягване на ненужно напрежение.</p>
6.	<p>А <input type="radio"/> Избягвам да си създавам неприятности.</p> <p>Б <input type="radio"/> Опитвам се да направя моята позиция печеливша.</p>
7.	<p>А <input type="radio"/> Опитвам се да отложа разглеждането на проблема, докато имам време да го премисля.</p> <p>Б <input type="radio"/> Отказвам се от някои неща за сметка на други.</p>

HOW TO MANAGE
MY OWN SKILLS

BG/06/B/F/PP - 166 001, Leonardo da Vinci Programme, Procedure "B", Pilot Projects, European Commission

**БЛАГОДАРЯ ВИ ЗА
ВНИМАНИЕТО!**

ВЪПРОСИ?



Education and Culture

Leonardo da Vinci

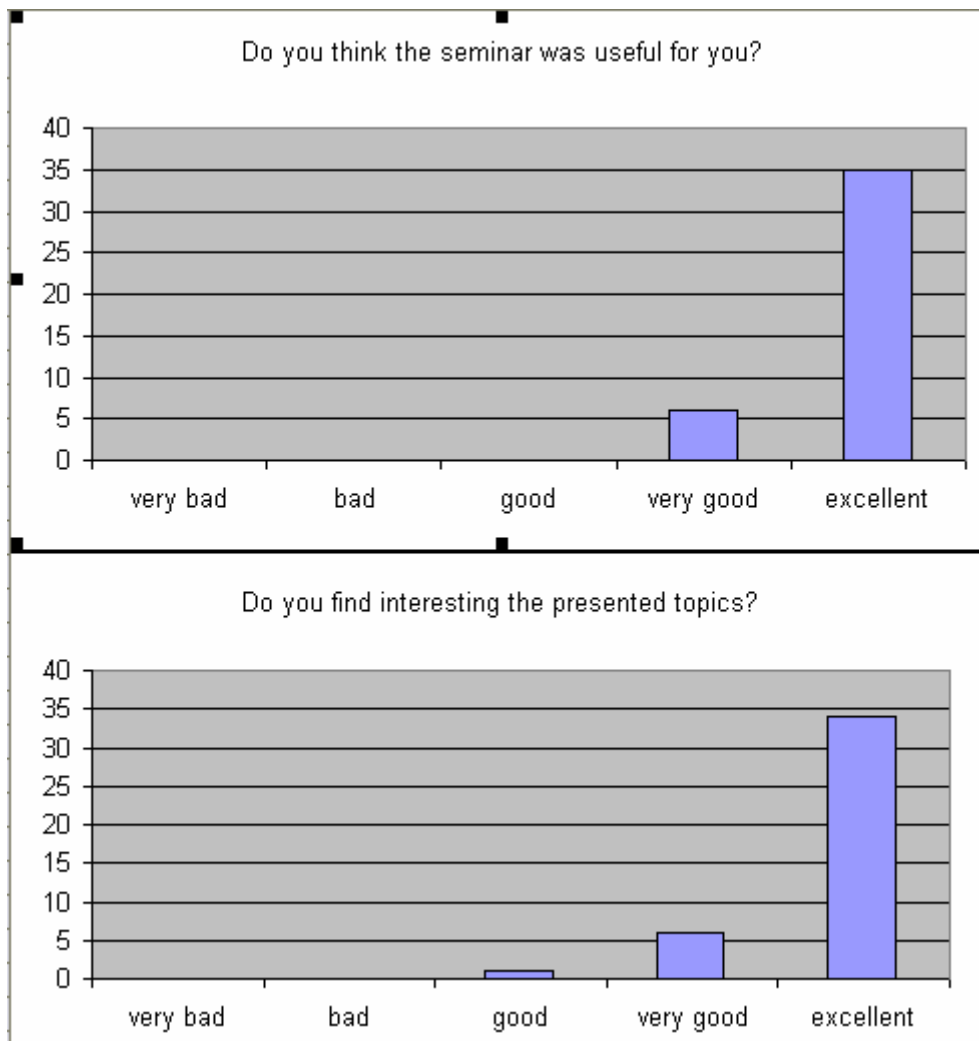


How to manage
my own skills



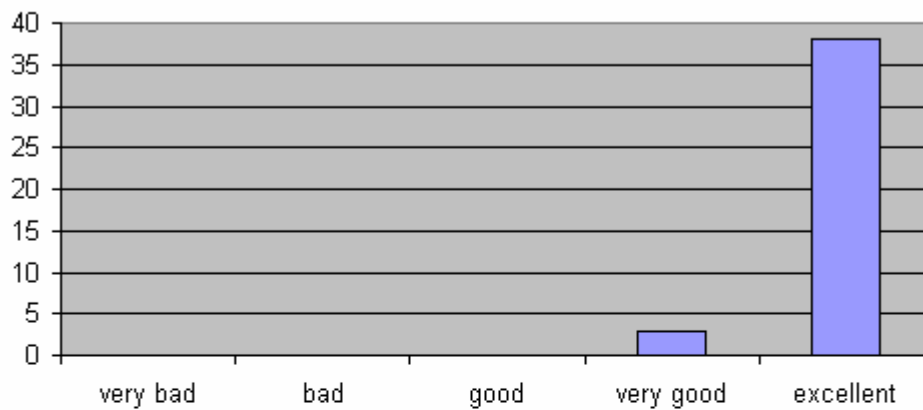
SUMMARY OF THE EVALUATIONS FORMS

Total number of respondents: 41

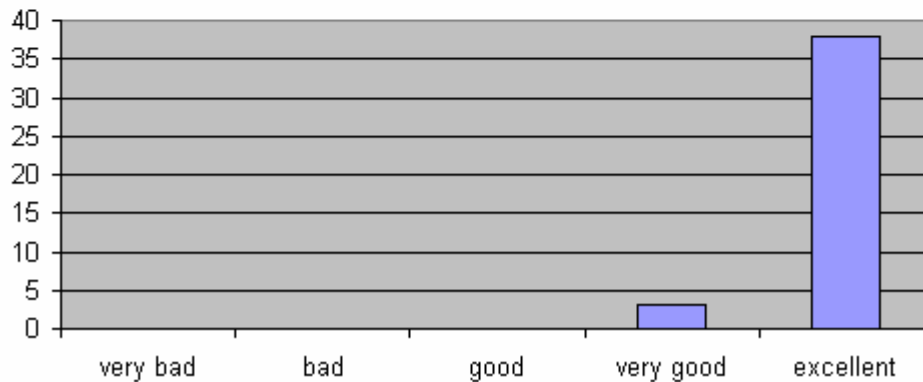




What is your opinion about the level of the invited speakers?

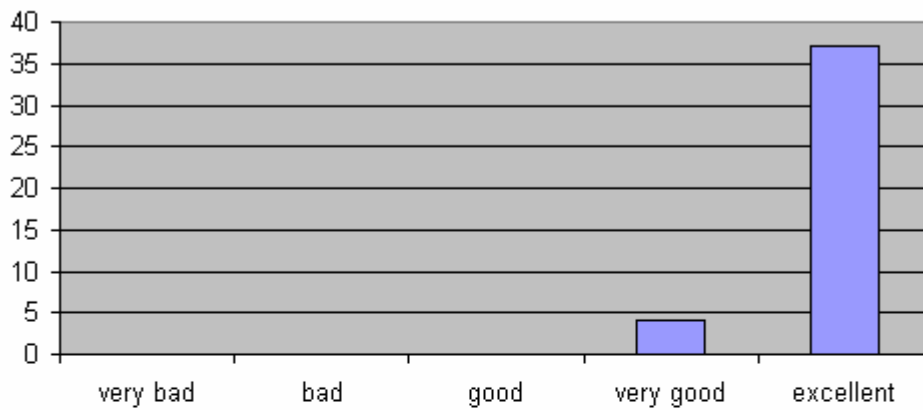


How do you rate the overall organisation?

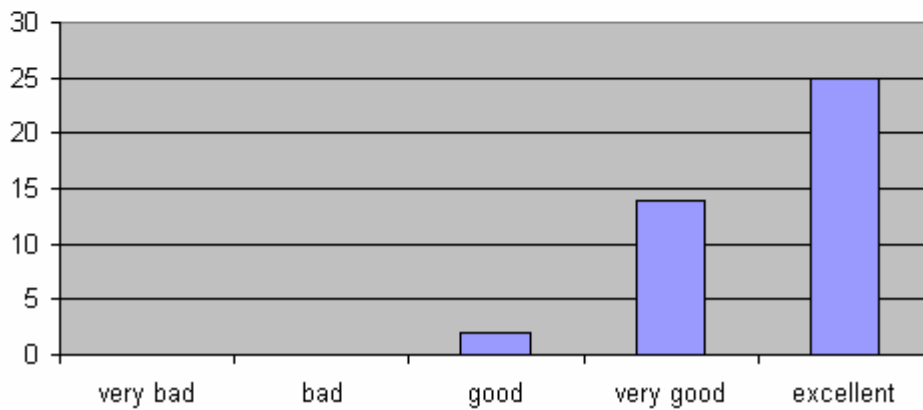




How do you rate the contents of the distributed materials?

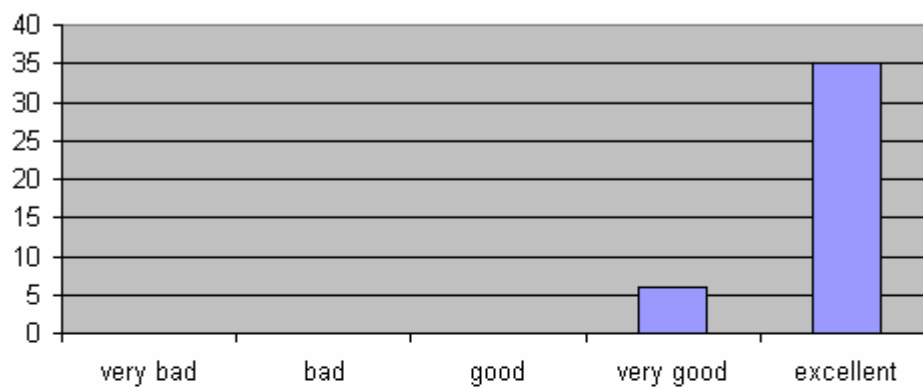


What is your opinion about the duration of the seminar?

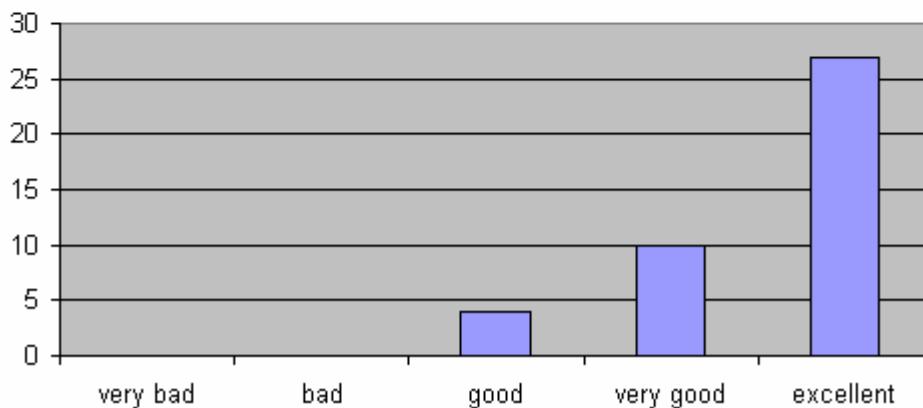




How did you rate the presentations?



Have you made useful the contacts during the seminar?





How to manage
my own skills

ЕВРОПЕЙСКИ ПРОЕКТ
"КАК ДА УПРАВЛЮВАМ
СОБСТВЕНИТЕ СИ УМЕНИЯ"
EUROPEAN PROJECT
"HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS"



"ZETA - M"
Plovdiv, BULGARIA



SARAHOUT PSYCHOLOGY
"Dr. Sarahout Elmaghrabi"
Department "Social, Youth and
Educational Psychology"

Athlon, BELGIUM

Sikstoli, ESTONIA



Европейска комисия
COMMISSION EUROPEENNE

Operative programme "Entrepreneurship and
Small Business Support" and "Employment and
Social Inclusion" under the leadership of the European
Council and the European Commission.





Logo with a yellow star and the text "НАЦИОНАЛНА АКАДЕМИЯ НА НАУКИТЕ И УЧЕБНИТЕ ЦЕНТРАЛНИ ЦЕНТРИ" (National Academy of Sciences and Educational Centers).

- ПОТРЕБНОСТИ И РАБОТАТА
- БЕЗПРЕКЪТНО СЪВЪРШЕНИЕ
- ЦЕЛЪСЪМНО
- ИМАТ
- ПОСЪВЕТНИ

- ИЗМЕНЯВАНЕ И РАБОТАТА - КАКВО НИ СЪЩОСТИ
- МОЩНОСТИ И РАБОТАТА СЪТЪ
- НИЩО НЕ СЪЩОСТА УЧЕБНИ
- УЧЕБНИ ЦЕНТРАЛНИ ЦЕНТРИ

nc 20 logo





... да се пропуснати и условните за решавање
проблеми, што е представено чез:

- предлагано на конкретни предлози
решение;
- запознавање со етапите при решавање
проблеми;
- установавање условните за решавање
проблеми.





ESPOREKOH PROJEKT
"KAK DA UPRAVLJAM
SOBOMERITE OBLASTI"
EUROPEAN PROJECT
HOW TO MANAGE MY OWN SKILLS

Logo of the project
"KAK DA UPRAVLJAM
SOBOMERITE OBLASTI"
Prijavni, BELGIJA

Logo of the project
"KAK DA UPRAVLJAM
SOBOMERITE OBLASTI"
"Kak da upravljam
sobomernite oblasti"
Belgija, BELGIJA

Logo of the project
"KAK DA UPRAVLJAM
SOBOMERITE OBLASTI"
AGENCIJA, BELGIJA

Logo of the project
"KAK DA UPRAVLJAM
SOBOMERITE OBLASTI"
Skola, ESTONIA



Ministry of Education and Culture
of the Republic of Estonia
"KAK DA UPRAVLJAM
SOBOMERITE OBLASTI"
This project has been funded by the European Union
through the Erasmus+ Programme under the
European Union.



Allow How To Manage My Own Skills





How do managers
improve quality



"JURA-M"
Foundation



Azerbaijan University of
Economics
"A. Elchibeyli University"
Faculty "Economics, Trade
& International Relations"

ИНЦИЦИОН
СЕМНАР

INTERNATIONAL SOCIETY
OF BANKING MANAGERS





