



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

МИНИСТЪР

ЗАПОВЕД

№ РД 09 - 943/01.06.2009 г.

На основание чл. 36, ал. 2 от Закона за професионалното образование и обучение, във връзка с чл. 42, ал. 1 и ал. 2 от Наредба № 3 от 15.04.2003 г. за системата на оценяване, при спазване изискванията на чл. 66, ал. 1 и ал. 2 от Административно-процесуалния кодекс и във връзка с организирането и провеждането на държавните изпити за придобиване степен на професионална квалификация за професията

УТВЪРЖДАВАМ

Национална изпитна програма за провеждане на държавни изпити за придобиване на **втора степен** на професионална квалификация за професия **код 346020** **Офис-секретар**, специалност **код 3460201** **Административно обслужване** от професионално направление **код 346** **Секретарски и офис дейности**, от Списъка на професиите за професионално образование и обучение.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Кирчо Атанасов – заместник-министър.

ДАНИЕЛ ВЪЛЧЕВ

ЗАМЕСТНИК МИНИСТЪР-ПРЕДСЕДАТЕЛ

И МИНИСТЪР НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

НАЦИОНАЛНА ИЗПИТНА ПРОГРАМА

**ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ДЪРЖАВНИ ИЗПИТИ ЗА ПРИДОБИВАНЕ
НА ВТОРА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ**

	Код по СПОО	Наименование
Професионално направление	346	СЕКРЕТАРСКИ И ОФИС ДЕЙНОСТИ
Професия	346020	ОФИС-СЕКРЕТАР
Специалност	3460201	АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Утвърдена със Заповед № РД 09 - 943/01.06.2009 г.

София, 2009 година

I. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛ НА ИЗПИТНАТА ПРОГРАМА

Националната изпитна програма е предназначена за организиране и провеждане на държавните изпити по теория и по практика на професията и специалността за придобиване на **втора степен** на професионална квалификация по професия **346020, Офис-секретар**, специалност **3460201 Административно обслужване** от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6 от Закона за професионалното образование и обучение.

Целта на настоящата национална изпитна програма е да определи единни критерии за оценка на професионалните компетенции на обучаваните, изискващи се за придобиване втора степен на професионална квалификация по изучаваната професия и специалност.

Националната изпитна програма е разработена във връзка с чл. 36 от Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО) в съответствие с Държавното образователно изискване за придобиване на квалификация (Наредба № 16 от 15.12.2005 г. за придобиване на квалификация по професия **Офис-секретар**, изд. ДВ, бр.3 от 10.10.2006 г.).

Държавните изпити по теория и по практика на професията и специалността се провеждат в съответствие с изискванията на ЗПОО и Наредба № 3 от 15.04.2003 г. за системата на оценяване.

II. СЪДЪРЖАНИЕ НА НАЦИОНАЛНАТА ИЗПИТНА ПРОГРАМА

Настоящата национална изпитна програма съдържа:

- 1. За държавния изпит по теория на професията и специалността:**
 - а. Изпитните теми с план-тезис на учебното съдържание.
 - б. Критерии за оценяване.

- 2. За държавния изпит по практика на професията и специалността:**
 - а. Указания за съдържанието на индивидуалните практически задания.
 - б. Критерии за оценяване.

- 3. Система за оценяване.**

- 4. Препоръчителна литература.**

- 5. Приложения.**
 - а. Примерен изпитен билет за държавния изпит по теория на професията и специалността.
 - б. Примерно индивидуално практическо задание.

III. ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ТЕОРИЯ НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА

1. Изпитни теми с план-тезис на учебното съдържание

Изпитна тема № 1. Предприятие - същност, видове. Производствени фактори

План-тезис:

- Същност, основни характеристики, видове и цели на предприятието.
- Производствени фактори на предприятието - капитал, персонал, капитални вложения и инвестиции.
- Производствена програма. Качество и управление на качеството.
- Себестойност. Цени. Функциониране на предприятието в пазарни условия.
- Производствената програма, качество на продукцията, себестойност.

Приложна задача:

1. Отбележете вида на поставените цели и аргументирайте решението си:

Цели	Стратегически	Тактически	Оперативни	Аргументи на решението
1. Вземане на кредит със срок 15 години.				
2. Закриване на нерентабилен филиал в рамките на 5 г.				
3. Закупуване на офис-материали в размер на 1000 лв. в края на месеца.				
4. Да се увеличи пазарният дял с 25% до края на годината.				
5. През следващия месец да се назначи нов продавач.				
6. Да се разработи нов модел DVD-Recorder за следващите 5 г.				
7. Разработва се нова стратегическа линия на предприятието.				

Задача 2. Изчислете окончателната покупна цена за следните стоки:

Продукт - А - DVD-Recorder: Цената по ценоразпис е 410,00 лв. Дава се 3% сконто (стойностна отстъпка). Транспортните разходи на бройка са 8,00 лв; транспортната застраховка на бройка е 1,00 лв.

Продукт - В - DVD-Recorder: Цената по ценоразпис е 435,00 лв. Договорен е рабат (отстъпка за количество) 10%, разходите за опаковане за транспортиране са по 7 лв. на единица. Транспортните разходи възлизат на 20,00 лв. на бройка.

Продукт - С - DVD-Recorder: Цената по ценоразпис е 440,00 лв., дава се 10% рабат, допълнително сумата може да бъде намалена с 2% сконто. За всяка бройка допълнително има 10,00 лв. за опаковане и 15,00 лв. транспортни разходи.

	Продукт-Х	Продукт-У	Продукт-З
Покупна цена по ценоразпис			
– отстъпка за доставчици 10%			
= цена			
– намаление за плащане в определен срок 2%			
= нетна цена			
+ други разходи			
Пощенски/транспортни			
застраховки			
опаковане			
= Окончателна покупна цена			

Критерии за оценка на тема № 1	Максимален брой точки 60
❖ Дефинира същността, видовете и целите на предприятието, решава тест; Обяснява производствените фактори на предприятието - капитал, персонал, капитални вложения и инвестиции.	15
❖ Анализира понятията производствена програма, качество и управление на качеството, икономическо стимулиране на труда, конкурентоспособност.	10
❖ Интерпретира категорията <i>себестойност</i> и факторите за намаляването ѝ; категорията <i>цени</i> - същност, функции, видове, методи за определянето им и ценови стратегии.	20
❖ Решава приложната задача.	15

Изпитна тема № 2. Предприятието и неговата обкръжаваща среда

План-тезис:

- Swot анализ.
- Микро-и макросреда.
- Влияние на факторите на обкръжаващата среда и рисковете за предприятието.

Приложна задача:

Посочете дали сте съгласни или не сте с твърденията за рискове, свързани с бизнеса, посочени в таблицата. Обосновете се!

№	Твърдения	Съгласен съм	Не съм съгласен	Аргументи
1.	Ако започна някакъв бизнес и не успея, винаги има следваща възможност.			
2.	Не бих желал да бъда клиент на някой, който вече е имал неуспех в бизнеса.			
3.	Не бих желал да правя бизнес (сдружение) с някой, който вече е имал неуспехи в бизнеса.			
4.	Никога не бих инвестирал пари в бизнес, управляван от някой, който вече е претърпявал неуспехи.			
5.	Един бизнес не трябва да се започва, ако има риск той да не успее.			
6.	Добавете Вашето твърдение.			

Критерии за оценка на тема № 2	Максимален брой точки 60
❖ Дефинира обкръжаващата среда и Swot анализа. Разбира икономическата терминология, свързана с факторите на обкръжаващата среда.	10
❖ Анализира възможностите и влиянието на факторите на обкръжаващата среда и рисковете за предприятието.	20
❖ Показва възможности за качествен Swot анализ.	20
❖ Решава приложната задача.	10

Изпитна тема № 3. Предприятието на пазара

План-тезис:

- Маркетингова ориентация на предприятието.
- Маркетинг–микс.
- Търговия на едро и дребно.
- Отраслова специфика на предприятията.
- Управление на предприятието.

Приложна задача:

Причислете следните средства на пласмента към вида търговия, за който имат най-голямо значение:

Дейност	Търговия на едро	Търговия на дребно	Аргумент
1. Консултации като допълнителна услуга			
2. Доставка като допълнителна услуга			
3. Отстъпка за количество			
4. Ниски цени			
5. Самообслужване			
6. Директна реклама			

Задача:

Под всеки от елементите на маркетинг-микса запишете неговите характеристики:

Продукт	Пласмент
1	1
2	2
3	3
4	4
Цена	Комуникации
1	1
2	2
3	3
4	4

Казус: Оперативният мениджър във фирмата

„Току-що завършил обучението си, оперативен мениджър е получил назначение във фирма и отговаря за склад, който преди години е бил създаден като централна база за подсигуряване на фирмата с необходимите суровини и материали.

Мениджърът трябва да докладва три пъти месечно на мениджъра по персонала на фирмата за резултатите от своята работа. По време на първата среща младият мениджър с ентузиазъм разказва подробно за множество нововъведения и усъвършенствания, които вече е започнал, и излага своите идеи за бъдещето. На въпроса, какви проблеми са се появили, той отговаря, че това е нежеланието за работа и сътрудничество от подчинените.

Проучванията, които прави мениджърът по персонала, показват, че подчинените СА недоволни от ръководството на новия мениджър. Според тях той бърза прекалено много и те се страхуват да изпълняват онези негови решения, за които смятат, че са рисковани или недобре обмислени.

Мнението на работниците е, че той не се интересува от тях и че те никога не са сигурни дали извършената от тях работа отговаря на неговите изисквания. Някои дори са на

мнение, че фирмата е решила складът да бъде закрит и че новият мениджър е назначен на тази работа само временно.

На мениджъра по персонала обаче е добре известно, че фирмата няма засега такива намерения.”

ВЪПРОСИ:

- а) Какви мениджърски проблеми се появяват в цитирания казус?
- б) Какво трябва да извърши мениджърът по персонала?
- в) Какво трябва да направи новоназначеният мениджър за стабилизиране на своето положение?
- г) Как е трябвало да подходи новоназначеният мениджър още в самото начало?

Критерии за оценка на тема № 3	Максимален брой точки 60
❖ Дефинира същността на продуктовата и асортиментната политика; методите за проучване на пазара като основа на пласментната политика. Описва видовете търговски предприятия на дребно и едро и техните и на търговските посредници функции.	10
❖ Разбира външнотърговските договори, техните особености и форми, митническата система и контрол. ❖	10
❖ Интерпретира въпросите, свързани с валута и валутен закон. Решава умело казуси, свързани с управлението на предприятието.	20
❖ Решава приложните задачи.	20

Изпитна тема № 4. Обща теория на правото

План-тезис:

- Същност, структура и система на правото.
- Предмет и метод на правно регулиране.
- Физическите и юридическите лица като субекти на правото.
- Правни норми. Правни отношения. Правно регулиране на обществените отношения.

Приложна задача:

1. Нормативни актове могат да издават:

- а) само държавни органи, посочени в Конституцията или в закон;
- б) обществени организации;
- в) политическите партии.

2. Източници на правото са:

- а) всички актове на Народното събрание;
- б) законите и кодексите;
- в) законите, декларациите и решенията.

3. Публичноправните отрасли уреждат отношения, при които е характерно прилагането на:

- а) властническия метод на правно регулиране;
- б) метода на равнопоставеност;
- в) субектите сами избират как да уреждат отношенията си.

4. Юридически лица с нестопанска цел са:

- а) кооперациите;
- б) търговските дружества;
- в) сдруженията и фондациите.

5. Запрещението:

- а) представлява ограничаване или изключване на правоспособността на физическите лица;
- б) има за предпоставки страдането от слабоумие или душевна болест и неспособност на лицето да се грижи за своите работи;
- в) не се постановява от съд.

6. Дайте определение за субективно право:

7. Довършете изреченията:

Структурата на правната норма включва _____

Действието на правните норми се проявява в три насоки - _____

Правопораждащите юридически факти водят до _____

8. Забраняващите правни норми:

- а) съдържат предписание за извършване на определено действие;
- б) имат предписание за бездействие;
- в) дават възможност на субектите да имат определено поведение по тяхна собствена преценка.

9. Презумпциите:

- а) са винаги необорими;
- б) са измислица на правото;
- в) са предположения, чрез които на базата на един известен факт се прави извод за друг неизвестен факт .

10. При относителните субективни права:

- а) задължението се носи от определен субект или субекти;
- б) кръгът на задължените лица е неопределен и неограничен;
- в) носителят им не може да иска нищо конкретно от задълженото лице.

11. Отговорете на следните въпроси:

Кое е основание за юридическа отговорност?

Къде се обнародват нормативните актове?

Какво представлява прекият умисъл?

12. Определете вида на посочената правна норма според изучените критерии:

Нормата на чл. 367 от ТЗ “С договора за превоз превозвачът се задължава срещу възнаграждение да превози до определено място лице, багаж или товар “ е според:

а) съдържанието:	- материална; - процесуална;
б) кръга на отношенията:	- обща; - специална;
в) персоналното действие:	- обща; - особена;

г) териториалното действие:	- обща; - местна;
д) диспозицията:	- заповядваща; - забраняваща; - овластяваща;
е) степента на връзка с други разпоредби:	- самостоятелна; - несамостоятелна;
ж) начина на прилагане:	- абсолютно определена; - относително определена;
з) интереса, който защитават:	- императивна; диспозитивна.

13. Определете вида на посочения юридически факт според изучените критерии:

СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА НАЕМ

а) според съдържанието си:	- юридическо действие (правомерно, неправомерно); - юридическо събитие (абсолютно, относително); - психично състояние.
б) според действието си:	- правопораждащ; - правопроменящ; - правопрекратяващ;
в) според структурния състав:	- прост; - сложен (еднороден, разнороден);

14. Определете вида на посоченото субективно право според изучените критерии:

ПРАВО НА ЖИВОТ

а) според съдържанието си	- притежателно (лично, вещно, облигационно, авторско, семейно, наследствено);
б) според състава си	- просто, сложно;
в) според обекта	- имуществено, неимуществено;
г) според възможността за смяна на титуляра:	- прехвърлимо; непритежателно; непрехвърлимо;
д) според начина на приложение	- главно; акцесорно;
е) според степента на определеност:	- абсолютно; относително.

Критерии за оценка на тема № 4	Максимален брой точки 60
❖ Формулира същността, структурата, системата и значението на правото; описва предмета и метода на правното регулиране.	10
❖ Борави свободно с понятията правни субекти, правни норми, правни отношения, юридически факти и субективни права.	10
❖ Дефинира правните норми, отношения и регулирането им.	20
❖ Решава приложната задача.	20

Изпитна задача № 5. Трудово право

План-тезис:

- Трудово правоотношение.
- Трудов договор.
- Обществено осигуряване и застраховане.

Приложна задача:

Решете следния казус :

Мария Иванова работи като конструктор в строителна фирма. В трудовия ѝ договор е уговорена осемчасова продължителност на работния ден при шест работни дни в седмицата.

В предприятието постъпва поръчка за изработване на носещите конструкции на три големи жилищни сгради. Поръчката трябва да се изпълни в срок от един месец. Поради краткия срок за изпълнение работодателят с писмена заповед наредил удължаване на работното време на дванадесет часа дневно за двадесет и два дни. След изпълнението на поръчката Иванова поискала заплащане на извънредния труд за времето, през което е работила над законоустановения размер на работното време. Работодателят отказал да заплати, като заявил, че ще извърши компенсация на положения труд с допълнителен платен отпуск.

Въпроси:

1. Каква е нормалната продължителност на дневното и седмичното работно време?
2. Трудовият договор на Мария Иванова съответства ли на трудовото законодателство по отношение на работното време?
3. Законосъобразно ли е удължаването на работното време от работодателя?
4. Правилно ли е искането на Иванова за заплащане на извънредния труд?
5. Може ли работодателят да откаже плащане на извънреден труд и да предостави като компенсация допълнителен платен отпуск?
6. Как следва да се компенсира удължаването на работното време?

Дидактически материали: Кодекс на труда.

Критерии за оценка на тема № 5	Максимален брой точки 60
❖ Познава особеностите на трудовото право и видовете трудови договори. Назовава клаузите на договорите за трудово правоотношение и съставя такива договори.	10
❖ Разбира правата и задълженията на страните в трудовото правоотношение.	10
❖ Описва системата и особеностите на общественото осигуряване и застраховане.	20
❖ Решава приложната задача.	20

Изпитна тема № 6. Счетоводство на предприятието

План-тезис:

- Счетоводни сметки.
- Отчитане на финансовите средства.

Приложна задача:

Осчетоводете извършените стопански операции:

1. Съгласно отчет за дневните продажби и ПКО в касата са постъпили 3200 лв. от касови продажби на стоки в търговски обект на дружеството.
2. Съгласно разходен касов ордер от касата е предоставен служебен аванс на домакина Иван Славков за закупуване на канцеларски материали в размер на 250 лв.
3. Съгласно нареждане-разписка от разплащателната сметка са изтеглени 2500 лв. за изплащане на заплатите на персонала. Сумата е постъпила в касата с ПКО.
4. С платежни нареждания от разплащателната сметка са изплатени следните задължения:
 - а) към доставчици – 5000 лв.
 - б) социални осигуровки към НАП – 2000 лв.
 - в) здравни осигуровки към НЗОК – 800 лв.
5. От обслужващата банка е получено съобщение за разрешен на дружеството краткосрочен заем в размер на 15 000 лв. Сумата е постъпила по разплащателната сметка на дружеството.
6. Съгласно платежни нареждания по разплащателната сметка са постъпили 12 000 лв. от клиенти по издадени фактури за безкасови продажби в търговските обекти.

Дидактически материали:

- Закон за счетоводството.
- Сметкоплан.

Критерии за оценка на тема № 6	Максимален брой точки 60
• Описва обекта на отчитане. Познава и посочва нормативни и счетоводни документи.	10
• Обяснява счетоводните сметки, може да открива, завежда и приключва счетоводна сметка.	10
• Съставя характерните за темата счетоводни статии.	20
• Решава приложната задача.	20

Изпитна тема № 7. Стопанска кореспонденция. Писмо-искане и писмо-оферта.

План-тезис:

- Стил, съдържание и език на документа.
- Изисквания при съставяне и форматиране на стопанската кореспонденция.
- Реквизити на писмата-искания.
- Видове оферти. Реквизити на писмата-оферти.
- Сигнатури.

Приложна задача:

1. Фирма „Ли́ра” ООД, Варна, ул. Аспарух № 7 изпраща писмо с изходящ номер 12/17 май 20...г. до управителя на фирма „Офис стил” ООД, София, ул. Генерал Паренсов № 1, с което иска да й бъдат изпратени каталозите на фирмата, показани на Панаира на туризма и свободното време във Варна през м. май 20—г. Каталогите са необходими на фирмата, за да направи своите заявки за обзавеждане и оборудване на новия си офис. Писмото е подписано от управителя на фирмата Ивайло Иванов и Станислав Стоянов, главен счетоводител. Оформете писмото в два абзаца.

2. В отговор на писмото фирма „Офис стил” ООД, София, изпраща писмо-оферта с изх. № 20/23 май 20...г., в която уведомява, че до края на месец май 20...г. има промоция и при поръчка в двумесечен срок на пълно офис оборудване по избран от каталога модел за новия си офис, фирма „Ли́ра” ще получи отстъпка от фиксираните в каталога цени в размер на 25%. Освен това фирмата-доставчик ще извърши на място безплатно монтиране на поръчаните и закупени мебели и техника. Исканите каталози се изпращат като приложение към писмото-оферта. Писмото е подписано от управителя на „Офис-стил” Росен Радев и главния счетоводител Валентин Василев. Писмото оформете в два до три абзаца.

3. В Text Box поставете сигнатура на писмата (изходящи номера и дата).
4. Разпечатайте писмата и ги сложете в пликове, надписани с технологиите на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels/Envelopes.
5. Подгответе етикети Return Adresse на фирма „Ли́ра” с технологията на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels/Labels.

Дидактически материали:

- Структурни схеми на стопански писма.
- Образци на писма-искания и писма-оферти.

Критерии за оценка на тема № 7	Максимален брой точки 60
• Дефинира изискванията към стил, съдържание и език на писма-искания и писма-оферти.	20
• Използва подходящи въвеждащи и заключителни изречения и административен стил на писане на писма-искания и писма-оферти, посочва видове писма-искания и писма-оферти.	10
• Съставя, оформя и разпечатва документите по приложната задача.	20
• Съставя плик с технологиите на Word и подготвя писмата за изпращане с изходящ номер, дата, подписи на длъжностните лица.	10

Изпитна тема № 8. Стопанска кореспонденция.

Писмо-рекламация и отговор на писмо-рекламация

План-тезис:

- Стил, съдържание и език на документа.
- Изисквания при съставяне и форматиране на писмо-рекламация (възражение, жалба).
- Реквизити на писмото-рекламация и отговор на рекламация.

Приложна задача:

1. Фирма „Лира” ООД, Варна, ул. Аспарух № 7 изпраща писмо за рекламация с изходящ № 24 от 20 юни 20...г. до управителя на фирма „Офис стил” ООД, София, ул. Генерал Паренсов № 1, в което посочва, че при доставката на офис обзавеждане за новия офис на фирмата са констатирани несъответствия и увреждания: столовете „Президент” и „Сенатор” са с разпрани тапицерии; а в модулната серия „Престиж” качеството на дървения материал не съответства на предложеното в каталога. В писмото се настоява за бърза подмяна на некачествените стоки с точно фиксираните в договора. Към писмото е приложен констативен протокол. Документът е подписан от управителя на фирмата Ивайло Иванов и главния счетоводител Станислав Стоянов.

2. В отговор фирма „Офис стил” ООД, София, изпраща писмо с изходящ № 32/23 юни 20...г., в което изразява безпокойство и съжаление по повод констатираните увреждания и несъответствия в доставката. Уведомява, че веднага изпраща свой представител на място да се запознае със ситуацията и изразява готовност при установяване на неправилни действия от нейна страна да подмени увредените стоки с нови. В заключение се изразява увереност, че въпросът ще бъде решен своевременно и че фирмата ще запази доброто партньорство с клиента си. Писмото е подписано от управителя на „Офис-стил” Росен Радев и главния счетоводител Валентин Василев.

3. В Text Box поставете сигнатура на писмата (изходящи номера и дата).
4. Разпечатайте писмата и ги сложете в пликове, надписани с технологиите на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels/Envelopes.
5. Подгответе етикети Return Adresse на фирма „Лира” с технологията на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels/Labels.

Дидактически материали:

- Структурни схеми на стопански писма.
- Образци на писма-рекламации и отговор на писмо за рекламация.

Критерии за оценка на тема № 8	Максимален брой точки 60
• Дефинира изискванията към стил, съдържание и език на писмата за рекламация и отговор на писмо-рекламация като първичен (инициативен) и последващ (произведен) документ.	20
• Използва подходящи въвеждащи и заключителни изречения, посочва недопустими изрази при писане на писмо-рекламация и отговор на писмо-рекламация (възражение, жалба).	10
• Съставя, оформя и разпечатва документите по приложната задача.	20
• Съставя плик с технологиите на Word и подготвя писмата за изпращане с изходящ номер, дата, подписи на длъжностните лица.	10

Изпитна тема № 9. Стопанска кореспонденция. Писма за връзки с обществеността.

Писма с оценъчно, информиращо и привличащо клиенти съдържание.

Писма за благодарност, поздравителни писма, писма-покани и др.

План-тезис:

- Стил, съдържание и език на документа.
- Изисквания при съставяне и форматиране на писма за връзки с обществеността (в т. ч. информиращи, поздравителни, благодарствени и др.).
- Реквизити на писмата за връзки с обществеността.
- Класификация на писмата и изисквания при съставянето им.

Приложна задача:

1. Фирма „Лира” ООД, Варна, ул. Аспарух № 7 изпраща покана до г-н Росен Радев, управител на фирма „Офис стил” ООД, София, ул. Генерал Паренсов № 1, за участие в Научно-практическа конференция на тема „Фирмата и нейните пазарни сегменти”, на 22 май 20...г., в 10,00 часа, в Конферентната зала на Дружеството. Папките с материали за конференцията могат да се изтеглят от сайта www.lira_vn@office.lira.bg. Писмото-покана е подписано от управителя на фирмата Ивайло Иванов. Писмото е изведено с изходящ № 30 от 25 юни 20...г.

2. Управителят на фирма „Офис стил” ООД, София, Росен Радев изпраща писмо-отговор, в което изразява благодарност за отправената покана да участва в организираната конференция. Посочва със съжаление, че не би могъл да приеме поканата поради отсъствие от страната, но приложено изпраща свое становище по темата, което моли да се има предвид в дискусиите. В писмото си още пожелава успех на конференцията и увереност, че решенията, които тя ще вземе, ще допринесат за по-нататъшно развитие на бизнеса и издигане престижа на фирмата. Писмото е изведено с изходящ № 30 от 25 юни 20...г.

3. В Text Box поставете сигнатура на писмата (изходящи номера и дата).
4. Разпечатайте писмата и ги сложете в пликове, надписани с технологиите на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels/Envelopes.
5. Подгответе етикети Return Adresse на фирма „Лира” с технологията на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels/Labels.

Дидактически материали:

- Структурни схеми на стопански писма.
- Образци на писма за връзки с обществеността.

Критерии за оценка на тема № 9	Максимален брой точки
• Дефинира изискванията към стил, съдържание и език на писмата за връзки с обществеността – писма, информиращи за дейността, привличащи клиенти, поздравителни, благодарствени, покани и др., чертае структурна схема с реквизити.	20
• Използва подходящи въвеждащи и заключителни изречения в отделните групи писма, предлага варианти за оформянето им с технологиите на Word или други програми, базирани в компютъра.	10
• Съставя, оформя и разпечатва писмата по приложната задача.	20
• Съставя плик с технологиите на Word и подготвя писмата за изпращане с изходящ номер, дата, подписи на длъжностните лица.	10

Изпитна тема № 10. Стопанска кореспонденция. Договор и анекс

План-тезис:

- Стил, съдържание и език на документа. Изисквания при съставяне и форматиране на договор и анекс.
- Реквизити на *договор* и *анекс*.
- Видове договори. Страни по *договор* и *анекс* и тяхната роля по отношение на сделката (договореността).

Приложна задача:

1. На 15 април 20...г. между Читалище „Иван Вазов” в град Бургас, ул. Опълченска № 13, представлявано от директора си Боян Бончев и главния счетоводител Анелия Борисова и Счетоводна къща „Одит” – ЕТ, ул. Драва № 5, Бургас, представлявана от Антон Тончев, управител, и главния счетоводител Георги Милков, се сключва **договор за наем**. Предмет на договора са двете зали на втория етаж на читалищната сграда, които се предоставят за ползване при организиране на курсове „Офис-секретар” при месечен наем 300 евро общо.

Между задълженията на наемодателя са: да поддържа във физически добро състояние залите; да осигури и поеме разходите по отопление, осветление, вентилация и почистване на залите; да определи наем и да има право на актуализирането му веднъж годишно при промяна на икономическата ситуация в страната.

Между задълженията на наемателя са: да опазва и съхранява предоставената база, обзавеждането и оборудването на залите; да плаща наема в определения срок, да използва базата само по предмета на договора, да заплаща и възстановява нанесени щети.

Договорът се сключва за период от две години. Той може да бъде прекратен по взаимно съгласие с предизвестие от един месец или при неспазване на неговите клаузи.

2. След изтичането на срока, двете страни по договора подписват **анекс** за продължаването му за още една година.
3. Разпечатайте документите и ги сложете в плик за изпращане на наемателя, надписани с технологиите на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels/Envelopes.

Дидактически материали:

- Структурни схеми на договор и анекс.
- Образци на договори и допълнителни споразумения (анекс)

Критерии за оценка на тема № 10	Максимален брой точки 60
• Дефинира изискванията към стил, съдържание и език на договор и анекс, посочва видове договори, чертае структурна схема с реквизити.	10
• Познава и включва нужната информация в уводната част на договора и анекса, подрежда логически статиите на документите.	20
• Съставя, оформя и разпечатва документите по приложната задача, използвайки възможностите на текстообработката.	20
• Съставя плик с технологиите на Word и подготвя документите за изпращане с изходящ номер, дата, подписи на длъжностните лица	10

Изпитна тема № 11. Вътрешно-фирмена кореспонденция

Документи, свързани със статута на институцията и кадрите:

Правилник, Длъжностна характеристика и Длъжностна спецификация.

План-тезис:

- Класификация на документите на вътрешно-фирмената кореспонденция.
- Същност, съдържание и изисквания при съставяне и форматиране на документи, свързани със статута на институцията и кадрите.
- Реквизити на документите.
- Изисквания при съставянето на правилник, длъжностна характеристика и спецификация.

Приложна задача:

1. Фирма „Офис стил” ООД, София, ул. Генерал Паренсов № 1, разработва примерна *Длъжностна характеристика и Длъжностна спецификация* за професия „Офис-секретар” (на ниво малък и среден бизнес). Документите се подписват от административния директор Атанас Георгиев, а утвърждаването им е от управителя Росен Радев.

2. Направете лист на запознатите с длъжностната характеристика и спецификация лица: – офис-сътрудник, технически секретар, административен асистент, началник канцелария, като включите и имена на лицата, заемащи посочените длъжности.

3. Разпечатайте длъжностната характеристика, спецификацията и листа на запознатите с така съставените документи.

При съставянето на документите ползвайте изискванията на Държавното образователно изискване за офис-секретар, табл. 2 на стр. 4, изтеглено от Интернет или наличните дидактически материали.

Дидактически материали:

- Единен класификатор на професиите. 130 длъжностни характеристики. Изд. Труд и право, 2004 г.
- ДООИ за Офис-секретар. <http://www.minedu.government.bg/>.
- Структурни схеми на длъжностна характеристика и длъжностна спецификация.
- Образи на правилник, длъжностни характеристики и спецификации.

Критерии за оценка на тема № 11	Максимален брой точки 60
• Дефинира документите и изискванията към стил, съдържание и език, посочва видовете документи, чертае структурна схема с реквизити.	10
• Познава статиите на правилник, длъжностна характеристика и длъжностна спецификация, специфичните изисквания при съставянето на посочените документи.	20
• Използва възможностите на текстообработката (таблица, табулации, фон, номерация и отметки и др.).	10
• Оформя и разпечатва документите по приложната задача.	20

Изпитна тема № 12. Вътрешно-фирмена кореспонденция

Документи, свързани с организационната дейност на институцията: Доклад, Докладна/Обяснителна записка, Информация, Предложение, Справка, Оперативни съобщения и Напомнителни бележки

План-тезис:

- Класификация на документите на вътрешно-фирмената кореспонденция.
- Същност, съдържание и изисквания при съставяне и форматиране на документи, свързани с организационната дейност на институцията.
- Реквизити на посочените документи.
- Изисквания при съставянето и оформянето на документите.

Приложна задача:

1. На 10 октомври 20...г., Изпълнителният директор на Издателска къща „Абагар” ООД, Велико Търново, Георги Милев **внося докладна записка** до Управителя на фирмата Владимир Велев за това, че предвид нарастването на обема на издателската дейност с повече от три пъти от създаването на фирмата през 2000 година и досега, както и специализацията на институцията като издател на техническа и преводна литература, с оглед задоволяване на количествените и качествените потребности на клиентите се налага подмяната на наличните морално и физически остарели компютърни системи с мощна съвременна техника, която позволява инсталирането на високопроизводителни програми, нужни за успешната дейност на издателството и запазване на пазарните му позиции. Изразява се очакване, че ръководството ще отчете важността на проблема, ще привлече оферти и осигури средства, за да реши проблема до края на календарната година.

2. Управителят Владимир Велев пише съобщение, съставено *с шаблон на File/New, Template/On my computer - Memos.*, че свиква заседание на Управителния съвет на ИК „Абагар” ООД, Велико Търново, по повод докладната записка на Георги Милев, изпълнителен директор, за разглеждане и решение на поставения проблем, на 20 октомври 20...г., от 10 часа в Заседателната зала. На заседанието Георги Милев ще докладва за постъпилите оферти за закупуване на нова компютърна техника за Издателството.

3. Поставете входящ деловоден щемпъл с № и дата на докладната записка с Text Box.

Дидактически материали:

- Структурни схеми на доклад, докладна/обяснителна записка и съобщения.
- Образци на документите.

Критерии за оценка на тема № 12	Максимален брой точки 60
• Дефинира документите и изискванията към стил, съдържание и език, посочва видовете документи, чертае структурна схема с реквизити.	10
• Познава специфичните изисквания при съставянето на доклади и докладни/обяснителни записки, информация, предложение, справка; оперативни съобщения и напомнителни бележки.	20
• Съставя, оформя и разпечатва документите от приложната задача.	20
• Работи с шаблоните на Word за вътрешно-фирмена комуникация – Memo, Agenda Wizard, Calendar и др.	10

Изпитна тема № 13. **Вътрешно-фирмена кореспонденция.**

Общoадминистративни документи – служебна бележка, удостоверение (сертификат), декларация, пълномощно, заповед и др.

План-тезис:

- Класификация на документите на вътрешно-фирмената кореспонденция.
- Същност, съдържание и изисквания при съставяне и форматиране на документи, свързани с организационната дейност на институцията.
- Разположение на реквизитите в структурната схема.

Приложна задача:

1. На 10 март 20...г., Трудова борса „Инициал” ЕООД, Габрово, ул. С. Врачански 3 издава служебна бележка на Виолета Иванова Василева, ЕГН 910115----, месторождение Габрово, за това, че същата е включена в квалификационен курс „Мениджър човешки ресурси” с хорариум 300 часа, от 15 март до 30 юни 20...г. Служебната бележка да послужи при определяне на работното време на курсистката с оглед осигуряване посещенията ѝ на занятията в курса. Документът се подписва от управителя Георги Иванов.

2. На 30 юни 20...г. Трудова борса „Инициал”, ЕООД, Габрово, ул. С. Врачански 3 издава удостоверение с № 45 от същата дата на Виолета Иванова Василева, ЕГН 910115-- --, месторождение Габрово, за това, че същата е приключила успешно квалификационния курс „Мениджър човешки ресурси” с хорариум 300 часа, проведен от 15 март до 30 юни 20...г. с отличен успех, което ѝ дава право да заема посочената или подобна длъжност. Управителят на Борсата подписва документа.

3. Съставете *шаблон* на фирмена бланка за служебна бележка и за удостоверение за завършен курс.
4. Удостоверението съставете с Word, Power Point или Publisher (по Ваш избор).
5. Разпечатайте документите и ги сложете в пликoве, надписани с технологиите на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels/Envelopes.

Дидактически материали:

- Структурни схеми на общоадминистративните документи.
- Образци на общоадминистративни документи.

Критерии за оценка на тема № 13	Максимален брой точки 60
• Дефинира документите и изискванията към стил, съдържание и език, посочва видовете документи, чертае структурна схема с реквизити.	10
• Познава специфичните изисквания при съставянето на общоадминистративни документи: служебни бележки, удостоверение (сертификат), декларация, заповед, пълномощно.	20
• Съставя, оформя и разпечатва документите от приложната задача.	20
• Подготвя плик за изпращане на документите с технологиите на Word.	10

Изпитна тема № 14. Документи, свързани с работа

Молба, заявление, придружително писмо; автобиография, мотивация, характеристика, препоръка, визитна картичка. Жалба.

Отговор на придружителни писма. Писмо-покана за интервю.

План-тезис:

- Същност, съдържание и изисквания при молба, заявление и придружително писмо, жалба.
- Същност, съдържание и изисквания при съставяне на автобиография и мотивация.
- Същност, съдържание и изисквания при съставяне на препоръка и характеристика. Принципна разлика между двата документа.
- Реквизити и разположението им в структурната схема на документа.
- Отговор на придружителни писма. Писмо–покана за интервю. Визитни картички.

Приложна задача:

1. Да се състави **придружително писмо** от името на ученика, с което кандидатства за длъжността „Офис-сътрудник” в „Експрес тайм” - ООД, Пловдив, в отговор на обява във вестник „Стандарт” от 1 юни 20...г., като се посочи адрес, телефон, мейл за свързка при одобрение на кандидатурата.

2. Към писмото да се приложи **автобиография**, съставена с шаблон на Word, като от File/New/Template/On my computer от страницата Other Document се избере Professional Resume или изтегли шаблон от www.Google.bg на Интернет - *Европейски формат на автобиография*.

3. Да се състави и приложи **мотивация** във вид на свободно дефиниран документ.

4. Да се състави визитна картичка с технологиите на Table или на Tools/Letter and Mailings/Envelopes and Labels/Labels със стандартни размери.

6. Разпечатайте документите и ги сложете в плик, надписан с технологиите на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels/Envelopes.

Дидактически материали:

- Структурни схеми на молба, заявление, придружително и мотивационно писмо, препоръка и характеристика, жалба.
- Образци на документите.

Критерии за оценка на тема № 14	Максимален брой точки 60
• Дефинира документите и изискванията към стил, съдържание и език, посочва видовете документи, разполага реквизити по схемите.	10
• Познава специфичните изисквания при съставянето на молба, заявление, придружително писмо; автобиография, мотивация, характеристика, препоръка, визитна картичка; умее да съставя писма-отговори на институцията.	20
• Съставя, оформя и разпечатва документите по приложната задача.	20
• Съставя плик с технологиите на Word. Изпраща документите on-line и на хартиен носител.	10

Изпитна тема № 15. Авторски трудове

Дипломна и курсова работа. Есе, реферат, проект, рецензия.

План-тезис:

- Същност и съдържание на дипломна и курсова работа; проект; есе, реферат, рецензия.
- Изисквания при съставяне и форматиране на авторски документи.
- Разположение на реквизитите в структурната схема.

Приложна задача:

1. Съставете и оформете *заглавна страница на курсова работа* на тема „Кореспондентските информационни технологии и промяна на действащите стандарти“. Курсовата работа да се разработи от името на зрелостника и институцията, в която учи. Научен ръководител е учителят по делова кореспонденция. Годината на разработване е текущата.

2. Съставете и оформете *страница на съдържанието с технологиите на Word* (Insert/Index and Tables/Table of Contents - с препратки); или обикновено съдържание с табулации и водач (Format/Tabs/Lieder).

3. Отворете карта на документа (View/Character Map) за бързо придвижване в същия.

4. Използвайте технологията на *Header and Footer*. *Горното постоянно заглавие* да включва: символ (*Symbol*, напр. отворена книга), темата на курсовата работа и пореден номер на страницата (*Page number*); *долното постоянно заглавие* да посочва вида на разработката (*курсва работа*) и *името* на разработилия курсовата работа. Заглавната страница да не включва постоянното заглавие.

5. Да се обновява съдържанието, изготвено с препратки, като се включват нови раздели и подраздели в него с Update Field.

Заглавната страница и страницата на съдържанието да са разработени на един файл.

Дидактически и други материали:

- Структурни схеми за оформяне на заглавна страница и съдържание.
- Образи на курсова и дипломна работа, проект, реферат, рецензия, есе.

Критерии за оценка на тема № 15	Максимален брой точки 60
• Дефинира документите и изискванията към стил, съдържание и език, посочва видовете документи, чертае структурни схеми с реквизити.	20
• Познава специфичните изисквания при съставянето на заглавна страница на курсова и дипломна работа, есе, реферат, проект, знае разликите при оформяне името на авторския труд.	10
• Ползва технологиите за работа с шаблони в Word, Power Point, Publisher или Интернет и свои решения при оформлението на заглавната страница.	10
• Съставя, оформя и разпечатва документите, зададени с приложната задача.	20

Изпитна тема № 16. Бизнес кореспонденция на английски език

Business Letters. Cover Letter. Curriculum vitae (CV). Letter of Reference.

План-тезис:

- Същност, съдържание и изисквания при съставяне на кореспонденция на чужд език.
- Стилкови формати на писмата. Пунктуация и класификация на бизнес писмата.
- Писма на две страници – допълнителни реквизити.
- Технология за страниране (поставяне номер на страница).
- Избор на формат А4 и Letter Format при разпечатване.

Приложна задача:

1. Да се състави писмо (на български език) с шаблон на Word, File/New/Template/On my computer/ Other Documents - Professional Letter, форматирано във Full block style.

Стефан Стойчев, генерален директор на „Травел партнер – България”, бул. Цар Освободител № 5 в София изпраща писмо до колегата си Ханс Йохансон от “Травел партнер - Тюрингия”, град Ваймар, Германия, с което го уведомява за провеждане на Международна конференция на тема „Културният туризъм в Обединена Европа” и го кани да вземе участие с презентация за дейността на фирмата и споделяне перспективите за сътрудничество с „Травел партнер – България”. Конференцията ще се проведе от 27 до 30 май 20...г. в Курортния комплекс „Ривиера” на „Златни пясъци”, Варна, където ще бъде и настаняването на участниците във форума. Информация за конференцията, дневния ред и хотелите, където ще бъдат настанени участниците, може да се намери на уеб - страницата на фирмата в Интернет. В писмото се иска своевременно потвърждение на заявката.

2. Така съставеното писмо в дизайн Normal и стил Full block style да се преформатира в дизайн Contemporary Letter, стил Modified и Semi Block Style с технологиите на Word. Всички варианти да се разпечатат.
3. Сложете писмото в плик, надписан с технологиите на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels/Envelopes.

Дидактически материали:

- Структурни схеми на стиловете в английската кореспонденция.
- Образци на Business Letters, Resume, Recommendations, писмо на две страници и др.

Критерии за оценка на тема № 16	Максимален брой точки 60
<ul style="list-style-type: none">• Дефинира документите и изискванията към стил, съдържание и език, познава стилските формати Full Block Style, Standard Block Style, Semi Block Style, Indented Block Style и др., знае реквизитите.	20
<ul style="list-style-type: none">• Познава и използва шаблоните на Word за кореспонденция на чужд език, за съставяне на писма и факс, на автобиографии и придружителни писма.	20
<ul style="list-style-type: none">• Съставя, форматира и преформатира документите, умее да сменя стил и дизайн на писмата и документите съгласно приложната задача. Разпечатва документите и ги изпраща в плик и по мейл. Решава приложната задача.	20

Изпитна тема № 17. Бизнес комуникации

Вербалните комуникации и изграждане на речева култура на личността

План-тезис:

- Речта и нейните характеристики. Речеви етикет. Изисквания при организиране на речта.
- Паразикова модалност на езика. Метаезик. Същност и мястото им в комуникацията.
- Бизнескомуникативни умения. Говоренето пред публика. Убеждаването.
- Манипулация и мотивация.
- Вербалните комуникации на представителни форуми – конферентни събития, делови срещи, преговори.
- Изисквания на вербалното общуването по телефон, Интернет и с чуждестранни партньори.

Приложна задача:

Моля, посочете аргументите за Вашето съгласие или несъгласие в отговор на следните въпроси:

№	Верни ли са твърденията?	да	не	Аргументи
1.	Умението да се говори пред публика е предпоставка за висок професионализъм.			
2.	Най-подходящото време за изказване в средата на заседанието.			
3.	Качествата на речта са тя да е конкретна, образна, подкрепена с факти, за да привлече и задържи вниманието на слушателите.			
4.	Тихото говорене създава впечатление за неувереност; силното - за агресивност; а понижаването на гласа изразява решителност, доверие, категоричност.			
5.	Метаезикът разкрива отвъдезикови форми.			
6.	Когато убеждаваме, ние искаме да променим: мнението, разбирането, становището, убеждението на слушателя.			
7.	Манипулацията е възможна само на основата на незнанието и липсата на опит, на страха от действителността и неизвестността, от невъзможността за вземане на самостоятелни решения.			
8.	Съвременното разбиране за водене на преговори е да се извлече възможно най-голяма полза от отсрещната страна.			

Рефлексното слушане използва четири вида способности. Характеризирайте ги.

- Аргументацията е
- Перифразирането е.....
- Изясняване чрез задаване на открити въпроси, като:.....
- Резюмирането е

КАЗУС:

В препълнения сутрешен автобус се качва възрастен човек с бастун. Седящата на близката седалка млада жена запитва: „Не искате ли да стана и да седнете.” Пътникът я поглежда и казва: „Не, не искам. Благодаря”. Жената остава на мястото си, пътникът с бастуна продължава да стои прав.

ВЪПРОСИ:

1. Какво нарушение в комуникацията допуска младата жена?
2. Защо възрастният пътник отказва да приеме поканата?
3. Какво средство на комуникацията се използва от единия и от другия пътник?

Примерен отговор:

Допуснати са нарушения в ефективната комуникация, изразяващи се в това, че:

- Възпитанието на младата жена повелява тя да прояви учтивост към възрастния човек, да му отстъпи мястото си.
- Започвайки обаче въпроса си с отрицание „Не искате ли?”, интуитивно подсказва, че отговорът, който очаква да получи, е отрицателен.
- Използваните глаголи „да стана” и „да седнете” още повече подчертават противоречието между вербален и невербален изказ и подсказват истински чувства и отсъствие на намерение.
- Оставайки седнала на мястото си в очакване на отговора, невербалното поведение на жената още веднъж подсказва, че ако отстъпи мястото си, би го направила с неохота.
- Възрастният човек разпознава истинските чувства на проявилата любезност млада жена и не приема поканата с акцента върху отказа: „Не, не искам”. С думите „Благодаря” обществената норма е спазена.
- Използвана е метаезикова форма на общуване, която показва скрития смисъл на думите и отсъствие на намерение за отстъпване на място.

Дидактически материали:

Схеми с техники за говорене, уменията за слушане, за привличане и задържане вниманието на слушателите, за водене на разговори в обществото, за бариерите в общуването и др.

Критерии за оценка на тема № 17	Максимален брой точки 60
• Дефинира същността на речевия етикет и изискванията при организиране на речта, правилата за водене на разговор; описва техниките на говорене и слушане, критика и спор.	15
• Познава техниките на убеждаване, манипулиране и мотивиране.	10
• Умее да построява речта си (изложение, изказване, развитие на тема), да следва основната идея, да представя темата в посочените граници и за определеното време.	20
• Решава приложната задача.	15

Изпитна тема № 18. Бизнес комуникации. Невербалните комуникации

Изграждане на поведенческа култура на личността.

План-тезис:

- Същност, значение и роля на невербалното общуване.
- Етикет при взаимно запознанство и представяне. Ръкуването – визитна картичка на представянето ни. Техники на ръкуване.
- Жестове, пози, разстоянието в общуването.
- Мимика. Маниери. Походка.
- Лъжа, измама, лицемерие. Разпознаване на лъжата. Разпознаване на доверието.

Приложна задача:

№	Прочетете изреченията	И ги допишете:
1.	Жесто-мимическата комуникация се отнася към: комуникация
2.	Думата „жест” има произход и означава
3.	Присвиването на раменете; докосванията по лицето; когато ръката прикрива устата, а палецът подпира брадичката, това са жестове	за преценка
4.	Отворените или затворените позиции на групи хора, позволяващи или непозволяващи други да се присъединят към тях, се определят като:
5.	Информация за най-истинските мисли, чувства и разговори на човек търсим в:
6.	Хората с изразени предпочитания към звуковата информация са: тип
7.	Деловият поглед обхваща област от лицето, заключена между
8.	1. Мимиката е: 2. Гримасата е: 3. Гримасниченето е: 4. Тиковете са:	1. 2. 3. 4.
9.	Лъжата може да се разпознае по някои признаци:
10.	Темида, богинята на правосъдието, е със завързани очи, защото

КАЗУС:**Ръкуването – визитна картичка на представянето ни**

1. В телевизионно предаване се срещат виден политик и известен шоумен. При ръкуването (по мъжки стегнато и силно) и при двамата партньори се наблюдава опит за многократно извъртане на стиснатите длани с цел всяка да бъде отгоре.

2. На официална церемония почетният гост с изпъната стойка и отметната назад глава се ръкува с останалите официални лица с леко изпъната ръка и с длан, насочена надолу.

3. При среща близки колеги се ръкуват, единият протяга двете си ръце, като дланите са обърнати нагоре.

4. При кацането на самолета с полет от Флоренция до София пилотите се ръкуват, пътниците ги аплодират.

ВЪПРОСИ:

1. Разтълкувайте горните жестове:

- какво означава противоборството при извъртането на дланите;
- какво символизират изпънатата при ръкуване ръка и ръкуването с длан, обърната надолу;
- какво изразява ръкуване с длани, обърнати нагоре?

2. Какво изразява ритуалът „ръкуване” при кацането на самолета?

3. Кои са грешките при ръкуването?

Дидактически материали:

Схеми с техники на овладяване и разпознаване на невербалното поведение.

Критерии за оценка на тема № 18	Максимален брой точки 60
<ul style="list-style-type: none"> • Познава същността на невербалното поведение и неговите съставки. Посочва произволни и непроизволни жестове, пози, мимики, маниери. 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Описва значението на невербалната комуникация в деловите отношения и отстраняването на жестовете и позите – бариери от „езика на тялото”. 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Умее да построява речта си (изложение, изказване, развитие на тема), да следва основната идея, да представя темата в посочените граници и за определеното време, като съчетава изказа с точното невербално поведение, водещо до успех. 	20
<ul style="list-style-type: none"> • Решава приложната задача. 	20

Изпитна тема № 19. Бизнес комуникации

Комуникации на представителни форуми. Конферентни събития.
Делова среща. Преговори. Комуникации извън офиса.

План-тезис:

- Същност, роля, обхват и значение на представителните форуми за организацията.
- Дневен ред, регламент, функции и роля на водещия.
- Организация на представителни форуми. Подготовка, провеждане, приключване.
- Комуникации извън офиса – бизнес срещи в заведения, празненства в службата; въстпително и благодарствено слово.

Приложна задача:

Посочете споделяте ли твърденията в графиката и посочете аргументите за Вашето виждане:

№	Верни ли са твърденията?	Да	Не	Аргументи
1.	Деловата среща е среща на група хора, които разискват и решават текущи или предстоящи проблеми			
2.	Ролята на водещия е да доведе деловата среща докрай			
3.	Кворумът това са присъстващите на деловата среща делегати и гости			
4.	Пресконференцията е събитие, на което ръководството на фирмата само информира журналистите за предстоящи събития			
5.	Поканата за делова среща е вид дипломатическа акция			
6.	При дистрибуционните преговори участниците нямат за цел да извлекат максимална печалба за себе си			
7.	При интеграционните преговори се използва моделът „печеля – печелиш”			
8.	Моделът на успешните преговори е в подготовката, в уменията да се преговаря, в личностната нагласа на преговарящия за желаниа, приемливия и реалния изход			
9.	На бизнес срещи в заведения и в бизнес комуникациите извън офиса можем да забравим, че това също е бизнес			
10.	Разлика между подаръци и корупция няма			

Дидактически материали:

- Организационно-технически планове за конферентни събития и делови срещи.
- Образци на покани за конференции, дневен ред, брошури.
- Схеми за организиране на делови срещи.

Критерии за оценка на тема № 19	Максимален брой точки 60
• Дефинира понятийния апарат на конферентните събития.	10
• Планира организационната, техническата част на форума, разработва план-график и финансов план.	20
• Съставя покани, брошури и презентира темата.	10
• Решава приложната задача.	20

Изпитна тема № 20. Фирмена култура

Фирмената култура – ефективно средство на комуникация.

План-тезис:

- Същност, обект, обхват и елементи на фирмената култура.
- Механизми за разпространение на фирмената култура.
- Функции, управление и стилове на управление на фирмената култура.
- Фирмена стратегия и фирмена политика.
- Културна информационна мрежа.

Приложна задача:

1. Посочете подходите, които характеризират стилове на управление.

1.	Критерии:	Авторитарен стил:	Демократичен стил:
2.	На работещите се гледа като на:		
3.	Решенията се вземат от:		
4.	Контролът се осъществява от:		
5.	Начин на преодоляване на конфликтите:		
6.	Отговорността се поема от:		
7.	Целеполагането се извършва от:		
8.	Методите на работа се определят от:		
9.	Повишаването в длъжност зависи от:		
10.	Тип отношения с подчинените:		

2. Опишете героите на фирмената култура:

- Формални (оторизираните с власт).....
.....
- Неформални (избраните по симпатия, доверие, уважение).....
.....

3. Разработете фирмена бланка, която да включва в постоянното си заглавие логото на фирмата, нейното име, адрес и телефони на изпълнителните директори. На фирмената бланка поставете като воден знак нейното име, оформено с Word Art. Съхранете като шаблон.

4. Подгответе грамота за служителите на фирма по повод 10-годишния ѝ юбилей.

5. Направете баджове на десетина служители на фирмата.

Дидактически материали:

- Етичен кодекс на фирмата.
- Образци на фирмени бланки, грамоти, поздравителни адреси.

Критерии за оценка на тема № 20	Максимален брой точки 60
<ul style="list-style-type: none"> • Разбира фирмената култура като променлива на управлението за увеличаване на резултатността от дейността му. Формулира подходите в управлението на фирмената култура; посочва стиловете на управление, обяснява равнищата, показателите и факторите за изменението ѝ. 	20
<ul style="list-style-type: none"> • Познава обхвата, елементите и механизмите за разпространение на фирмена култура, стратегия и политика. 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Обяснява структурата на културната информационна мрежа, характеризира нейните герои, оценява ролята на символи, традиции, ритуали като съществени за значимостта на институционалното развитие. 	20
<ul style="list-style-type: none"> • Решава приложната задача. 	10

2. Критерии за оценяване

Комисията по оценяване на изпита по теория на професията и специалността, назначена със заповед на директора на училището (ръководителя на обучаващата институция), определя за всеки критерий конкретни показатели, чрез които да се диференцира конкретният брой присъдени точки.

IV. ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ПРАКТИКА НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА

1. Указания за съдържанието на индивидуалните практически задания

Чрез държавния изпит по практика на професията и специалността се проверяват и оценяват професионалните умения и компетентности на обучаваните, отговарящи на втора степен на професионална квалификация.

Изпитът по практика на професията и специалността се състои в проектиране и изработване на документи по кореспонденция или практически задачи по икономика, счетоводство, комуникации и фирмена култура – фирмена бланка, служебни бележки, удостоверения, поздравителни адреси, грамоти, презентации на теми, покани, брошури, диплянки, съобщения, писма, направа на бизнес картички, баджове и др. п.

Индивидуалното изпитно задание съдържа пълното наименование на училището/обучаващата институция, празни редове за попълване имената на обучавания, квалификационната форма, началната дата и началния час на изпита, краен срок на изпита – дата и час, темата на индивидуалното практическо задание и изискванията към крайния резултат от изпълнението на заданието. По решение на комисията могат да се дадат допълнителни указания, които да подпомогнат обучавания при изпълнение на индивидуалното практическо задание.

Индивидуалните практически задания се изготвят от комисията за провеждане и оценяване на изпита по практика на професията и специалността в училището/обучаващата институция. Броят на изготвените задания трябва да бъде поне с един повече от броя на явяващите се в деня на изпита. Всеки обучаван изтегля индивидуалното си практическо задание, в което веднага саморъчно написва трите си имена.

2. Критерии за оценяване

За всяко индивидуално практическо задание комисията по провеждане и оценяване на изпита по практика на професията и специалността, назначена със заповед на директора на училището/ръководителя на обучаващата институция, разработва показатели по критериите, определени в таблицата.

№	Критерии	Показатели	Макси-мален брой точки	Тежест
1.	Спазване правилата за здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда	1.1. Избира и правилно използва необходимата техника по безопасен начин; 1.2. Разпознава опасни ситуации при работа с техниката; 1.3. Описва дейностите по поддръжка на работното място.	да	да/не
2.	Ефективна организация на работното място	2.1. Поддържа материалите, като осигурява удобство и спазване на технологията; 2.2. Спазва изискванията за работа с компютър и друга офисна техника.	3 3	да/не
3.	Правилен подбор на софтуер, материали за конкретното задание	3.1. Прави проверка за наличие на нужния софтуер за изпълнение на изпитната задача; 3.2. Подготвя материали за изпълнение на заданието (в писмен или електронен вид).	2 2	да/не
4.	Спазване на технологичната последователност на дейностите според изпитното задание	4.1. Преценява изпълнението на заданието по степен на сложност, започва от простото към сложното; 4.2. Набелязва етапи в изпълнението на заданието; 4.3. Разработва график на времето си за изпълнение на заданието.	3 2 1	да/не
5.	Представяне на разработката, логическа постройка и стандартно изпълнение	5.1. Уверено представя разработката по темата; 5.2. Убеждава в логичното построяване на заданието; 5.3. Позовава се на стандарти и нормативи при изпълнението.	2 4 2	да/не
6.	Качество на изпълнение на изпитното задание	6.1. Всеки завършен етап съответства на изискванията на избраната технология; 6.2. Крайното изпълнение съответства на зададените със задачата параметри; 6.3. Задачата се изпълнява в срок.	2 2 2	да/не
7.	Творчески и новаторски елементи при разработка на темата	7.1. Предлага многовариантност при изпълнението на задачата; 7.2. Предлага разработка чрез друг софтуерен продукт; 7.3. Предлага естетичност при изпълнението чрез промяна на шрифт, фон, поставяне на рамки и други възможности на софтуера.	3 1 2	да/не

8.	Безупречност, точност, лекота и бързина при изпълнението на темата	8.1. Правоговорни, правописни и технически грешки не се допускат;	2	да/не
		8.2. Безупречно спазване на стандартните изисквания;	2	
		8.3. Изпълнение на задачата в срок.	2	
9.	Многовариантност при изпълнението на изпитната задача	9.1. Предлага решение на изпитната задача по стандартен и нетрадиционен начин при спазване на параметрите на задачата;	6	да/не
		9.2. Убеждава в правилността на новото решение.	4	
10	Самоконтрол, самопроверка и самооценка на извършената работа	10.1. Анализира критично извършената работа;	4	да/не
		10.2. Взема самостоятелно решение за отстраняване на несъответствията и грешките;	3	
		10.3. Умение да оцени резултатите.	1	
ВСИЧКО ТОЧКИ:			60	

Посочва се максималният брой точки, които се поставят при пълно, вярно и точно изпълнение на показателя. Те са в съответствие с посочените в Държавното образователно изискване за придобиване квалификация по професията **Офис-секретар**.

V. СИСТЕМА ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Максималният брой точки за всяка изпитна тема или за всяко изпитно задание е 60. Неправилният отговор се оценява с 0 (нула) точки. Непълният отговор се оценява с част от точките за верен и пълен отговор.

Преминаването от точки в цифрова оценка съгласно чл. 7, ал. 4 от Наредба № 3 от 2003 г. за системата на оценяване се извършва по следната формула:

Цифрова оценка = общият брой точки от всички критерии : 10.

Получената цифрова оценка се изчислява с точност до 0,01.

Оценяването на писмените работи от държавния изпит по теория е в съответствие с чл. 46 от Наредба № 3 от 2003 г. за системата на оценяване.

Изпълнението на практическото задание от държавния изпит по практика се оценява в съответствие с чл. 48 от Наредба № 3 от 2003 г. за системата на оценяване.

VI. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Г. Попов, Д.Макавеева. *Икономика на предприятието*. Мартилен. 2005.
2. К. Христов. *Фирмено право*. Призма, София, 2005.
3. К. Христов. *Основи на правото*. Призма. София, 2005 г.
4. Васил Божков и др. *Счетоводство на предприятието*. Горекспрес, София, 2006.
5. Н. Георгиева. *Делова кореспонденция*. Мартилен, 2006.
6. Н. Георгиева, *Бизнес комуникации*, Икономически университет. Варна. 2006.
7. Л. Стойков. *Фирмена култура и комуникации*. УНСС. Университетско издателство “Стопанство”. С, 1995.
8. Единен класификатор на професиите. 130 длъжностни характеристики. Изд. Труд и право, 2004.
9. Единен национален сметкоплан.
10. Кодекс на труда.
11. Единна държавна система за деловодство.

VII. АВТОРСКИ КОЛЕКТИВ

Николина Георгиева, ПГИ „Д-р Иван Богоров”, Варна (теми 7 – 20)

Консултанти:

1. Христинка Тодорова, ВТГ „Г. С. Раковски” (теми 1, 2 ,3, 4)
2. Милена Станева, ВТГ „Г. С. Раковски”, (теми 4 и 5)
3. Веска Пелтекова, Икономически университет, Варна (тема 6)

(пълно наименование на училището/обучаващата институция)

**ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ТЕОРИЯ НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА
ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ВТОРА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ**

по професията 346020 Офис-секретар

специалността 3460201 Административно обслужване

Изпитен билет № 7

Изпитна тема № 7. Стопанска кореспонденция. Писмо-искане и писмо-оферта.
(изписва се точното наименование на темата)

План–тезис:

- Стил, съдържание и език на документа;
- Изисквания при съставяне и форматиране на стопанската кореспонденция;
- Реквизити на писмата- искания;
- Видове оферти. Реквизити на писмата – оферти;
- Сигнатури.

Приложна задача:

Фирма „Лира” ООД, Варна, ул. Аспарух № 7 изпраща писмо с изходящ номер 12/17 май 20...г. до управителя на фирма „Офис стил” ООД, София, ул. Генерал Паренсов № 1, с което иска да й бъдат изпратени каталозите на фирмата, показани на Панаира на туризма и свободното време във Варна през м. май 20...г. Каталозите са необходими на фирмата, за да направи своите заявки за обзавеждане и оборудване на новия си офис. Писмото е подписано от управителя на фирмата Ивайло Иванов и Станислав Стоянов, главен счетоводител. Оформете писмото в два абзаца.

В отговор на писмото фирма „Офис стил” ООД, София, изпраща писмо-оферта с изх. № 20/23 май 20...г., в която уведомява, че до края на месец май 20...г. има промоция и при поръчка в двумесечен срок на пълно офис оборудване по избран от каталога модел за новия си офис, фирма „Лира” ще получи отстъпка от фиксираните в каталога цени в размер на 25%. Освен това фирмата-доставчик ще извърши на място безплатно монтиране на поръчаните и закупени мебели и техника. Исканите каталози се изпращат като приложение към писмото-оферта. Писмото е подписано от управителя на „Офис-стил” Росен Радев и главния счетоводител Валентин Василев. Писмото оформете в два до три абзаца.

1. В Text Box поставете сигнатура на писмата (изходящи номера и дата).
2. Разпечатайте писмата и ги сложете в пликове, надписани с технологиите на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels/Envelopes.
3. Подгответе етикети Return Address на фирма „Лира” с технологията на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels/Labels.

Описание на дидактическите материали:

Структурни схеми на стопански писма. Образци на писма-искания и писма-оферти.

Председател на изпитната комисия:.....
(име, фамилия) (подпис)

Директор/Ръководител на обучаващата институция:.....
(име, фамилия) (подпис)
(печат на училището/обучаващата институция)

б) Примерно индивидуално практическо задание

.....
(пълно наименование на училището/обучаващата институция)

**ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО ПРАКТИКА НА ПРОФЕСИЯТА И СПЕЦИАЛНОСТТА
ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ВТОРА СТЕПЕН НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ**

**по професията 346020 Офис-секретар
специалността 3460201 Административно обслужване**

Индивидуално практическо задание №.....

На ученика/обучавания
(трите имена на ученика/обучавания)
отклас/курс

Начална дата на изпита: Начален час:
Крайна дата на изпита: Час на приключване на изпита:.....

1. Да се изготви комплект документи за кандидатстване на работа:

- Придружително писмо;
- Автобиография;
- Мотивация като свободно дефиниран документ;
- Препоръка за работа;
- Визитни картички;
- Плик за изпращане.

(вписва се темата на изпитното задание)

2. Указания (инструкции/изисквания) за изпълнение на практическото задание:

Изгответе ваши лични документи за кандидатстване на длъжността „Офис-секретар” в Общината, където живеете. Към придружителното писмо приложете съставените автобиография, мотивация, препоръка и визитна картичка.

Автобиографията изгответе с шаблон на Word или изтеглете от Интернет европейски формат на автобиография. Изгответе препоръка и съставете визитни картички с технологиите на Table или на Tools/Letters and Mailings/Envelopes and Labels, както и плик за изпращане на документите със същата технология.

УЧЕНИК/ОБУЧАВАН:
(име, фамилия) (подпис)

Председател на изпитната комисия:.....
(име, фамилия) (подпис)

Директор/Ръководител на обучаващата институция:.....
(име, фамилия) (подпис)
(печат на училището/обучаващата институция)