



## НЕВРОКОПСКА ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ "ДИМИТЪР ТАЛЕВ"

гр. Гоце Делчев, бул. "Гоце Делчев" №36, тел.: 0751/60151 е-mail: [npgdt@mail.bg](mailto:npgdt@mail.bg), [www.npgd.com](http://www.npgd.com)

---

Утвърдил:.....  
/Мария Георгиева/

### **ИЗПИТНА ПРОГРАМА**

**За ученици в самостоятелна форма на обучение**  
**ПО УЧЕБНА ПРАКТИКА ПО БИЗНЕС КОМУНИКАЦИИ - 11 КЛАС**

**специалност „Малък и среден бизнес”**

**I. Форма на обучение:** Самостоятелна

**II. Начин на провеждане на изпита:** писмен

**III. Изпитни теми:**

**Раздел 1. Бизнескомуникации в организацията Административна етика**

1. Бизнескомуникации в организацията. Черти и модели. Дейности. Функции на комуникацията. Стиллове на комуникацията
2. Комуникативно Административна етика. Комуникационен климат, поведение и мотивация. Изисквания към офис-мениджърът за комуникативност
3. Психология на общуването. Типологични и характерологични особености на личността в комуникацията. Видове темпераменти. Бизнес поведение.

**Раздел 2. Изграждане на комуникативна култура на личността за делово общуване. Вербална комуникация**

4. Говор и реч. Речеви етикет. Етикет при пряк контакт. Етапи при съставяне на речеви послания.
5. Делово общуване по телефона. Телефонният етикет.
6. Личностната интелигентност. Какво да избягваме като говорим. Организация на речта. Ораторско майсторство.
7. Начини на ефективно слушане. Умение да слушаме.
8. Комуникации с други технически средства-факс, мобифон, интернет, телекс
9. Деформации в общуването. Бариери в комуникациите
10. Общуване с определени категории хора- с недъзи, дефекти в говор, проблеми.  
Общуване между половете

*II. Лъжата като социален феномен. Разпознаване на лъжата в вербалните комуникации.*

**Раздел 3. Изграждане на поведенческа култура на личността за успешно делово общуване. Невербални комуникации.**

12. Поведение на човека в трудовите взаимоотношения. Езикът на тялото. Маските, които хората носят

13. Мимика, жест, поза и единство между тях. Езикът на тялото като културологичен проблем.

14. Човешките предаватели – лице и очи, поза и жест, зони. Жестове и жестови снопове.

15. Маниери/ начини на действие/ - култура на поведение обуславящи деловото общуване.

16. Мимика, израз на мисли и чувства. Движение на лицеви мускули. Погледът и усмивката – незаменимо средство за общуване.

17. Позите и техните послания в комуникацията. Походката със своя територия в пластиката и говора на тялото.

18. Личностното излъчване / увереност, обаяние, оптимизъм, професионализъм / на работното място и формирането на социално психологически климат за делово общуване.

#### **Раздел 4. Изграждане на писмена култура на личността . Писмените комуникации.**

19. Познаването на БДС и международните стандарти – условие за успешна бизнес комуникация. Език, етикет, съдържание на писмата Етикет при писмената комуникация.

20. Стандарти при писмените комуникации с бизнес партньори – стандартни писма и декларации. Реквизити

21. Стандарти при писмените комуникации във фирмата – декларация и обяснителна записка, общи административни документи

22. Стандарти при съставяне на документи за работа.

23. Писмени комуникации чрез технически средства – факс, телекс, интернет, компютър.

#### **Раздел – 5. Вътрешни , междуфирмени и международни бизнескомуникации**

24. Бизнескомуникации с клиенти и доставчици. Да разбираме взаимния интерес. Да печелим преговори. Фирмена култура и фирмени ценности – условия за успех.

25. Спорът в бизнеса. Конфликтите и тяхното решаване. Лице в лице с опонента. Умение да се извиним и благодарим.

26. Общуването със специална категория хора.

27. Комуникации с обществеността. Говорителската институция. Печат. Електронни медии.

#### **Раздел 6. Бизнескомуникации на представителни събирания.**

## **Раздел 7. Бизнескомуникации с чуждестранни партньори**

28. Работни форми на общуване-оперативки, съвещания, дискусии

29. Представителни форми на общуване- събрания, конференции, симпозиуми. План график-изготвяне

30. Бизнес срещи в заведения. Приеми и коктейли. Етикет при хранене. Подготовка на залата и масата за хранене .

31. Облеклото на деловия човек.Делова мода. Комуникации на обществени места.

### **Раздел – 6. Ключови различия в деловите обноси с различни нации.**

32.Различни култури – различни нрави. Етика и протокол. Да говорим техния език.

33. Езикът на тялото като културологичен проблем.Етнически и религиозни различия.

### **Раздел 7. Курсов проект по учебна практика по бизнескомуникации на тема:**

Умението да представим фирмата си при писмени комуникации с бизнес партньори. Представяне в писмена форма и на електронен носител на набор от документи, включващ общо-административни, организационно-разпоредителни, справочно-информационни и лични документи. Познаване и спазване на БДС и международните стандарти при изготвяне на документите и реквизитите им. Презентация за защита на набора от документи.

***ЗАБЕЛЕЖКА: Изпитните билети включват три въпроса - два от раздел 1 до раздел 6, третия въпрос във всички е курсовия проект- изработка и представяне с защита на набор от документи използвани при писмени комуникации с бизнес партньори.***

## **IV. Критерии за оценяване**

### **I. Критерии за оценяване на писмен изпит по Бизнес комуникации с цифрова оценка**

**Среден 3:** Сериозна непоследователност в логиката на отговора. Познава съдържанието на учебния материал. Познава някои основни характеристики на понятията в Бизнес комуникациите. Разпознава някои основни структурни и композиционни елементи на понятията. Ограничено прилагане на теоретическите знания и терминология. Несамостоятелност на позициите, несигурност в крайните изводи.

**Добър 4:** Недостатъчно убедително построяване на отговора; недостатъчно приведени доказателства. Разпознава и коментира ролята на основни структурни и композиционни елементи на понятията в Бизнес комуникациите. Разпознава и коментира функцията на някои от понятията. Неточно опериране с теоретичните понятия и категории. Осмисля възможните връзки на изучавания предмет с другите предмети. Познава някои от характерните за определени понятия в Бизнес комуникациите особености, но не ги съотнася към интерпретацията си.

**Мн. добър 5:** Липса на пълна изчерпателност в отговора, доказателствата или изводите. Разбира характера на термините в Бизнескомуникациите и използва условността като инструмент на интерпретацията. Познава основните характеристики на понятията в и ги прилага в практиката. Коментира ролята на структурните и композиционните елементи на понятията. Осмисля и коментира функцията им. Уверено се ориентира във фактите и ситуациите в Бизнес комуникациите. Коментира възможните връзки на предмета с останалите икономически предмети и живота. Познава някои от характерните за определени понятия особености и ги съотнася към интерпретацията си.

**Отличен 6:** Умение да се построява логично и последователно отговорът. Проявена лична позиция, самостоятелност, култура на речта; убедителност, изразителност и възможност за лично интерпретиране на съдържанието. Задълбочено познаване на понятията, факти и ситуации в Бизнес комуникациите; системни знания. Широка вербална и невербална комуникативна култура. Съотнася интерпретацията си с характерните за определени ситуации и контексти комуникации.

Разбира, коментира и проблематизира връзката между изучаваното и действителността. Интерпретира възможните връзки между наученото по теория и практиката.

## **II. Критерии за оценка на писмена работа с точки:**

### **1. Комплексност и пълнота на изложението**

- Дефинира понятията – 10 точки;
- Прави съдържателна характеристика на процеси, явления, категории и взаимоотношения - 10 точки;
- Анализира и изяснява факторите, взаимодействието между тях и влиянието им - 10 точки.

### **2. Точност на изложението**

- Вярно дефинира конкретните процеси, явления и категории. Изложението е изцяло подчинено на зададената тема – 10 точки;

### **3. Логичност и последователност**

- Изложението е логично структурирано, обосновано. Ученикът умее самостоятелно да интерпретира и анализира закономерностите и взаимоотношенията – 20 точки.

## **III. Оценяване крайно според брой точки:**

<b><u>Оценка</u></b>	<b><u>Брой точки</u></b>
<b>Слаб 2</b>	<b>До 29</b>
<b>Среден 3</b>	<b>От 30 до 34</b>
<b>Добър 4</b>	<b>От 35 до 44</b>
<b>Много добър 5</b>	<b>От 45 до 54</b>
<b>Отличен 6</b>	<b>От 55 до 60</b>

## **СИСТЕМА ЗА ОЦЕНЯВАНЕ:**

Оценяването на знанията и уменията на учениците е следствие от предвидените в програмата очаквани резултати и предвидени дейности. Оценкаването е цифрово, при спазване на изискванията на Наредба № 3 на МОМН за системата за оценяване.

Годишната оценка се формира на база оценките на всеки от трите въпроса.

Крайната оценка от изпита се оформя като средно аритметично от средната оценка върху двата теоретични въпроса и курсовия проект по формулата:

$$\text{Крайна оценка} = \frac{\text{Оценки (Въпрос 1 + Въпрос 2)}}{2} + \frac{\text{Оценка (Въпрос 3)}}{2}$$

## **VI. Препоръчителна литература:**

1. Ризова, М., Бизнескомуникации, Мартилен, София, 2009 г.
2. Ризова, М., Шаренска, Е., Бизнескомуникации с машинопис, Мартилен, София, 2007г
3. Маринова, И., Гешева, М., Бизнескомуникации, изд. Нови знания, София, 2001 г.
4. Тенчева, Д., Бизнескомуникации, изд. Нови знания, София, 2007 г.
5. Георгиева, Н., Делова кореспонденция, изд. Мартилен, С., 2004 г.
6. Маринова Ив., Николова Н., Бизнес комуникации в организацията- „ТИЛИЯ”, 1996 г.
7. Стойков Л., Фирмена култура и комуникации, УИ „Стопанство”, 1995г.
8. Пийз и Гарнър, Езикът на тялото ”СИЕЛА”, 2000 г.
9. Караякова, М., Серкеджиева, М., Електронен учебен курс по Бизнес комуникации, МОН, наградени в конкурс ”Най-добър електронен учебен курс в професионалното образование”, 2011г.