

**Konkrétní zadání**

**62-008-M Asistent/ka, sekretář/ka**

**Zadání pro účastníky ověřování**

Pro ověření odborné způsobilosti provedou účastníci závěrečnou zkoušku rozdělenou do těchto částí:

* Praktická část zkoušky
* Písemná část
* Modelové situace a ústní část

**Praktická část zkoušky:**

1. Zpracujte tabulku v tabulkovém procesoru

Podle stavu k 31. říjnu 2005 byly v České republice tyto počty cizích státních příslušníků z vybraných nečlenských zemí EU: Z Ukrajiny celkem 38 012, z toho 25 939 mužů a 12 073 žen; pracovní povolení z nich mělo celkem 37 058 osob, tedy 25 615 mužů a 11 443 žen. Moldavsko: 2 583; 1 714; 869; 2 524; 1 688; 836. Rusko: 2 543; 1 304; 1 239; 2 329; 1 211; 1 118. Bulharsko: 1 664; 1 096; 568; 1 571; 1 037; 534.

2. Zpracujte zápis z porady

Přepište zápis z porady psaný rukou v textovém editoru (účastníci budou mít k dispozici vytištěné).



3. Zpracujte obchodní dopis

Jako asistent/ka ředitele firmy MEPROX, s. r. o., tel.: 518 616 867, e-mail: meprox@centrum.cz, píšete dnes dopis firmě DIRP, s. r. o., Puškinova 40/107, 602 00 Brno. Zaujaly Vás webové stránky jejich firmy, a tak byste se chtěli dále informovat na jejich výrobky. Máte zájem především o posuvné regálové systémy Flexitek, které umožňují ve stejném prostoru uložit až dvakrát tolik materiálu nebo zboží. Potřebovali byste takovým systémem vybavit Váš sklad, kde se neustále potýkáte s nedostatkem místa. Rozměr skladu je 30 m x 12,5 m, do výšky má 3,5 m. Chtěli byste poradit, jak nejlépe využít prostor skladu, který má Vaše firma k dispozici. Firmě DIRP dále sdělte, že si od nich necháte doporučit nejvhodnější typ regálů. Rádi byste také co nejdříve měli k dispozici cenovou kalkulaci. Dopis pod zn. 83/2013-Vy podepisuje obchodní manažer Ing. Jiří Vykoukal. Dopis vyřizujete Vy.

4. Pošlete e-mail

Ze své e-mailové adresy pošlete zprávu – objednávku rautu s hudbou. Adresátem je xxxx (e-mail zkoušející organizace), ale oslovení použijte, jako byste psali firmě Hotel Praha, Lidická 128, 741 01 Nový Jičín, paní Ludmile Kočičkové. Předmět zprávy určete sami.

Text: Objednáváte občerstvení k 20letému výročí založení Vaší firmy (ANNA, s. r. o., Dlouhá 40, 741 01 Nový Jičín, tel.: 731 251 060, web: www.anna.cz). Požadujete přípravu rautu pro 20 osob, vč. slavnostního přípitku (výběr ponecháte na majiteli hotelu, finanční limit je 200 Kč na osobu). Předpokládaná doba od 15 h do 22 hodin. Součástí oslav bude také zajištění živé hudby dle požadavku, který zasíláte v příloze (přílohou bude dokument ve formátu doc., s názvem Výběr hudby). Dopis ukončete vyjádřením přesvědčení, že se službami budete určitě spokojeni. Ukončete dopis a podepište se svým jménem ve funkci asistentky/ta.

**Písemná část zkoušky:**

1. Jak se provádí kontrola došlé pošty?
2. K čemu slouží spisová služba?
3. Co se odehrává při skartačním řízení?
4. Kdo kontroluje v ČR dodržování zákona o ochraně osobních údajů?
5. Za plnění úkolů BOZP zaměstnavatele odpovídají:
	1. vedoucí zaměstnanci na všech stupních řízení v rozsahu svých funkcí
	2. jenom ředitel a jeho zástupce
	3. vedoucí personálního oddělení
6. Doplňte vynechaná písmena v textu, případně interpunkci:

„… smlouvou o dílo \_jednanou 5. června t. r. jsme dojednal\_ opravu ploché střechy naš\_ školy a pokládku nové hydroizolační fólie na střechu naší školky. Dne 8. července \_ste nám \_hotovené dílo předal\_\_ a protože jsme neshledali žádné závady\_ podepsali jsme předávací protokol…“

1. K čemu slouží a co například obsahuje organizační řád?
2. Uveďte dvě zásady firemní kultury, které by měla kvalitní firma dodržovat ve vztahu k zákazníkům a které Vy považujete za důležité. Popište, jakým způsobem tyto zásady můžete prosazovat do praxe.

**Modelové situace a ústní část zkoušky**:

1. Jak zvládat arogantního návštěvníka na sekretariátě

Praktické předvedení

Jste asistentkou výrobního ředitele. Je 13 hodin. Ředitel se připravuje na důležitá jednání a požádal Vás, abyste k němu v žádném případě dnes už nepouštěla žádné návštěvy. Do dveří vstoupí rozezlený zaměstnanec a chce se dostat k výrobnímu řediteli za každou cenu a ihned, je dosti arogantní. Přesvědčuje Vás, že jeho problém je naléhavý a nemůže počkat do zítřejšího dne. Předveďte, jak budete postupovat.

Ústní ověření

Vysvětlete, čemu je třeba se při řešení této situace vyhnout (postoj k situaci, emoce, neverbální komunikace, práce s hlasem, slova a věty, které nemáte používat). Vysvětlete, co je v této situace užitečné (postoj k situaci, emoce, neverbální komunikace, práce s hlasem, doporučená slova a věty).

2. Zásady společenského chování a vystupování

Praktické předvedení

Na Vaše pracoviště (sekretariát) vstupuje neohlášená návštěvnice. Podává Vám vizitku a představuje se. Žádá o schůzku s Vaším nadřízeným. Předveďte, jak budete postupovat až do chvíle, kdy se s návštěvnicí pozdraví nadřízený.

Ústní ověření

Návštěvník se Vám představil jménem – Tomáš Dufek – a podal Vám vizitku, na které je uvedeno Ing. Tomáš Dufek, ředitel. Jak ho budete oslovovat? Proč?

3. Pravidla gastronomie

Praktické předvedení

Z připraveného vybavení zvolte nejvhodnější a podejte správným způsobem návštěvníkovi kávu a dezert. Uveďte, zda Vám z vybavení něco chybí.

Ústní ověření

Popište základní pravidla, kterými se budete řídit, bude-li se podávat alkohol při pracovních jednáních.

4. Telefonický rozhovor

Praktické předvedení

Pracujete jako asistent/ka u prodejce automobilů AUTOPRODEJ, s. r. o., Ostrava. Váš nadřízený Vám sdělil, že máte v elektronické poště zprávu, kterou se pan Jan Novák dotazuje na vůz KIA CEED a upřednostňuje tel. rozhovor. Váš vedoucí spěchá, odjíždí a žádá Vás, abyste celou záležitost vyřídil/a telefonicky Vy. Voláte panu Novákovi. Pan Novák se Vás během rozhovoru zeptá, zda se jedná o skladový vůz (ano), kolik má najeto kilometrů (0 – nejedná se o předváděcí vůz), jaká je jeho cena (Kč 299.980 v provedení metalíza) a zda se prodává pouze v této barvě nebo zda je k dispozici více barevných variant (za tuto akční cenu pouze červená metalíza). Po zjištění všech informací je pan Novák spokojen a projeví zájem vůz koupit. Sdělte p. Novákovi, do kterého data je zapotřebí složit zálohu Kč 50 000,-- a jakým způsobem (na účet, osobně, složenkou). Poděkujte za zájem a ukončete rozhovor.

Ústní ověření

Kdo navazuje nové spojení při přerušení telefonního hovoru?

5. Další otázky k ústnímu ověření

1. Jaká jsou doporučení pro užívání barev, stylů písma a velikosti písma v PowerPointu?
2. Který další dokument bývá součástí zápisu z porady?
3. Jaká velikost písma a jaké řádkování se používá pro zpracování obchodních písemností podle ČSN 01 6910?
4. Kdo obvykle zřizuje a spravuje datovou schránku? Jaké jsou výhody datových schránek?
5. Popište základní standardní vybavení pracoviště „sekretariát“.
6. Musí si zaměstnavatel v případě podniku nad 25 zaměstnanců zajistit smluvně lékaře, který bude poskytovat závodní preventivní péči jeho zaměstnancům?
7. Vyjmenujte alespoň dvě zásady pro úspěšné řízení organizace.
8. Co znamená pojem dress code? Uveďte příklad firmy, zaměstnance na určité pozici a doporučený dress code.
9. Kdy se mezi větami hlavními píše před „a“ čárka?
10. Popište a charakterizujte společenskou akci – recepci.
11. Popište vhodnou řeč těla (mimika, gesta, postoj, vzdálenosti) při jednání s druhými a uveďte také nevhodné prvky. Vysvětlete, jak mohou na druhého člověka působit jak pozitivní, tak negativní signály řeči těla.
12. Popište, jak probíhá třídění korespondence v organizaci.
13. Popište v jednotlivých krocích životní cyklus dokumentů v organizaci z pohledu spisové služby.
14. Co je předmětem skartace?
15. Jakým způsobem se v praxi ošetří to, aby zaměstnavatel mohl pracovat s osobními údaji zaměstnance?

**Soupis materiálního a technického zabezpečení pro zajištění ověřování**

* Výpočetní technika vybavená operačním systémem, textovým editorem, tabulkovým procesorem, programem na tvorbu prezentací s připojením k internetu, aktuální znění zákoníku práce, obchodního zákoníku a občanského zákoníku, vše v aktuálním znění.
* Vizitka, 1 ks šálky na kávu s podšálky, 1 ks malá lžička kávová, 1 ks malá vidlička na dezert, cukřenka, džbánek na mléko, papírový ubrousek, sklenička na vodu, tácek, malý talířek, dezert.
* Telefon k ukázce telefonování.

**Kontrola dodržení časového limitu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost podle zadání** | **Časový limit** (v min.) |
| Zpracujte tabulku v tabulkovém procesoru | 30 |
| Zpracujte zápis z porady | 20 |
| Zpracujte obchodní dopis | 35 |
| Pošlete e-mail | 20 |
| Odpovězte písemně na otázky | 40 |
| Jak zvládat arogantního návštěvníka – praktické a ústní ověření | 5 |
| Zásady společenského chování a vystupování – praktické a ústní ověření | 5 |
| Pravidla gastronomie – praktické a ústní ověření | 10 |
| Telefonický rozhovor – praktické a ústní ověření | 5 |
| Odpovězte na ústní otázky | 40 |
| **Doba trvání zkoušky (2 – 4h)** | 210minut |