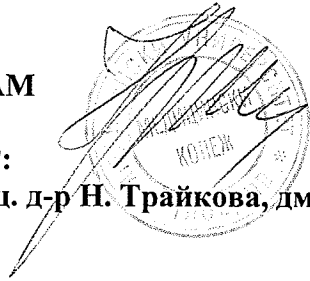


**МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛОВДИВ
МЕДИЦИНСКИ КОЛЕЖ**

ОДОБРЯВАМ

ДИРЕКТОР:

/Доц. д-р Н. Трайкова, дм/



За учебната 2017/2018 г.

ПРОГРАМА

ПО

СОЦИАЛНА КОМПЕТЕНТНОСТ В ОБЩУВАНЕТО, ЕТИКЕТ

**за придобиване на образователно-квалификационна степен
„професионален бакалавър”**

**по специалност „Инструктор по хранене и безопасност на храните”
и професионална квалификация „Инструктор по хранене и безопасност
на храните”**

**МЕДИЦИНСКИ КОЛЕЖ , МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ- ПЛОВДИВ
Адрес: Пловдив, ул."Братя Бъкстон "120
Тел/ факс:**

Пловдив, 2017 г.

АНОТАЦИЯ:

Дисциплината запознава студентите със същността и съдържанието на социалната компетентност в общуването, вербалните и невербалните средства за общуване и най-важните положения на етикета и културата на поведение като обществени явления. Съдържанието на предвидените теми се определя от общата цел на курса: от теоретичното съдържание към тренинг за овладяване на практически умения за общуване и за въвеждане на етикета и културата на поведението като естествен социален фон на взаимоотношенията на инструктора по хранене и безопасност на храните. Курсът обхваща: 1) Социалната компетентност в общуването и етиката като методологическа основа на етикета и културата на поведението; 2) Практическо овладяване на технологичните правила за култура на поведението и етикета и свързването им със стандартните ситуации в дейността на инструктора по хранене и безопасност на храните 3) Тренинг за намиране на оптимални възможности за общуване и въвеждане на разнообразни правила за култура на поведението в реалната практика. Лекционният курс е построен концептуално, логиката му е в съответствие с правилата на общуване, способността за подаване на адекватна обратна връзка при комуникацията лице в лице и справянето в трудни ситуации; той е насочен към развитие на комуникативни умения у студентите. Семинарните упражнения са детерминирани от личностно-ориентирания подход и включват разработване на конкретни ситуации, социално-психологически тренинг за взаимодействие в реална среда.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

Студентите да придобият знания за същността, съдържанието и специфичните особености на социалната компетентност в общуването като феномен и умения за:

- Изграждане на специфични взаимоотношения с клиента и колегите в екипа.
- Планиране и разработване на индивидуални модели на общуване.
- Работа в екип и решаване на междуличностни конфликти.
- Видовете етикет и най-важните положения на етикета и културата на поведение като обществени явления.

ОСНОВНИ ЗАДАЧИ:

1. Да се запознаят студентите със същността на вербалните и невербалните средства и възможностите за взаимовръзка между тях.

2. Студентите да овладеят умения за рационално общуване, за анализ и оценка на потребностите, желанията и психоемоционалното състояние на клиентите.

3. Студентите да овладеят различните видове етикет и най-важните положения на етикета и културата на поведение.

МЕТОДИ НА ПРЕПОДАВАНЕ:

Лекционно изложение, беседа, дискусия, ролеви и симулативни игри, мозъчна атака, решаване на казуси, работа в малки групи, тренинг, презентирание.

ОЦЕНЯВАНЕ НА ЗНАНИЯТА:

- текуща оценка
- семестриален изпит

Комплексно оценяване - текущо оценяване на активността на студентите в учебния процес, изпълнение на самостоятелни и групови задачи, програмиран дидактически тест, заключителен писмен/устен изпит.

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА УЧЕБНИТЕ ЧАСОВЕ ПО СЕМЕСТРИ

Семестър	Всичко часове	Часове седмично	От тях :	
			лекции	упражнения
I	30	2/15 седмици/	20	10
Общо :	30		20	10

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА УЧЕБНИЯ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМИ И ЧАСОВЕ

ПЪРВИ СЕМЕСТЪР – ЛЕКЦИИ

№	ТЕМА	часове
1	Понятие за компетенции и компетентност. Европейска рамка за ключови компетенции.	1
2	Същност и съдържание на социалната компетентност в общуването.	1
3	Общуването като феномен. Стиллове на междуличностно общуване. Бариери при общуването.	1
4	Комуникация- същност, елементи. Зони на отстояние. Същност на невербалната комуникация: Езикът на тялото. Проксемика. Поза. Мимики. Жестове. Поглед. Интонация. Облекло.	2
5	Вербални техники за водене на преговори: постигане на последователни цели, споделяне с партньорите, избягване на неадекватни реакции и подаване на обратна връзка.	2
6	Медицинският екип като социална група – структура и роли в групата. Вземане на решения в групата. Различия между екип и група. Умения за работа в екип.	2
7	Конфликти в общуването. Разрешаване на конфликтите. Стратегии за решаване на конфликтите.	1
8	Етикет - определение, видове.	1
9	Етикет и поведение в обществото. Безупречно поведение при запознанства, поздравяване и общуване.	2
10	Етикет и поведение на обществени места - в сферата на обслужването, в местата за отдих и култура, при гостуване, при особени случаи.	2
11	Деловия /бизнес/ етикет – основа на професионализма. Постъпване на работа, комуникативен етикет, телефонен етикет, делова	2

	кореспонденция.	
12	Служебен етикет – правила за вежливост и атмосфера на работното място.	2
13	Компютърен и финансов етикет.	1

Общо лекции: 20 часа

ПЪРВИ СЕМЕСТЪР – УПРАЖНЕНИЯ

№	ТЕМА	часове
1	Общуване. Същност на невербалната комуникация: Езикът на тялото. Проксемика. Поза. Мимики. Жестове. Поглед. Интонация. Облекло./ролеви и симулативни игри/	1
2	Декодиране на вербално и невербално поведение в комуникативни ситуации-решаване на казуси.	1
3	Вербални техники за водене на преговори: постигане на последователни цели, споделяне с партньорите, избягване на неадекватни реакции и подаване на обратна връзка. /ролеви и симулативни игри/	1
4	Екипно решаване на проблеми. Дискусия-видове. Дебати-видове.	1
5	Откриване, изпробване и трениране на успешни стратегии за справяне в критични ситуации. Стратегии за решаване на конфликти. /ролеви и симулативни игри/	1
6	Етикет и поведение в обществото. Запознанство и представяне. Поздравяване на познати и непознати. Свободното общуване. Тайните на приятното общуване. Как да избягваме неудобни ситуации. /ролеви и симулативни игри/	2
7	Етикет и поведение на обществени места – в сферата на обслужването; в местата за отдих и култура. /тренинг /	1
8	Делови /бизнес/ етикет - постъпване на работа, комуникативен етикет, телефонен етикет, делова кореспонденция. Съвети за успешно професионално развитие. /ролеви и симулативни игри/	1
9	Правила за вежливост и атмосфера на работното място. Норми за работа в Интернет. /решаване на казуси /	1

Общо упражнения: 10 часа

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ:

Да се формира у студентите комуникативна компетентност и умения за професионално и етично поведение и взаимоотношения както с клиента, така и с колегите в екипа; умения за работа в екип и разрешаване на междуличностни конфликти по хуманен начин; да усвоят професионални модели на поведение.

ЛИТЕРАТУРА :

1. Аргайл, М., Хандерсън, М. Анатомия на човешките взаимоотношения, С., 1989
2. Аткинсън, У. Психология на успеха, С., 1993
3. Етикет за всеки ден, авт. колектив, изд. «Слънце», С., 2013
4. Игнатов, М. Интензивно общуване и личностна промяна, С., 1990
5. Карнеги, Д. Как да печелим приятели и да влияем на хората, С., 1992
6. Крънчева, Кр., Бизнес етикет, Изд. Изток-Запад, С., 2013
7. Мавродиева, И. Деловата среща. Функции & роля на бизнессекретаря, // Бизнессекретар, изд. МОН, 2003, бр.2, 4-20.
8. Мавродиева, И. Бизнескомуникация. Културни различия, // Бизнессекретар, изд. МОН, бр. 2003, бр.4,14-18.
9. Мавродиева, И. Преговори – делово общуване, // Бизнессекретар, изд. МОН, 2004, бр.2, 27-29.
10. Обуховски, К. Психология на човешките стремежи, С., 1981
11. Пеев, И.П., „Човешки отношение и социална отговорност“ изд. Варна, ВВМУ „Н.Й.Вапцаров“, 1998г.
12. Райнов, В. Особенности на невербалната комуникация, С., 1987
13. Райнов, В. Символното поведение на човека, С., 1993
14. Стаматов, Р. Психология на общуването, Изд. Хермес, П., 2012

К О Н С П Е К Т ЗА СЕМЕСТРИАЛЕН ИЗПИТ:

1. Понятие за компетенции и компетентност. Европейска рамка за ключови компетенции.
2. Същност и съдържание на социалната компетентност в общуването.
3. Общуването като феномен. Стиллове на междуличностно общуване. Бариери при общуването.
4. Комуникация-същност, елементи. Зони на отстояние. Същност на невербалната комуникация: Езикът на тялото. Проксемика. Поза. Мимики. Жестове. Поглед. Интонация. Облекло.
5. Вербални техники за водене на преговори: постигане на последователни цели, споделяне с партньорите, избягване на неадекватни реакции и подаване на обратна връзка.
6. Медицинският екип като социална група – структура и роли в групата. Вземане на решения в групата. Различия между екип и група. Умения за работа в екип.
7. Конфликти в общуването. Разрешаване на конфликтите. Стратегии за решаване на конфликтите.
8. Етикет - определение, видове.
9. Етикет. Безупречно поведение при запознанства, поздравяване и общуване.
10. Етикет и поведение на обществени места - в сферата на обслужването, в местата за отдих и култура, при гостуване, при особени случаи.
11. Деловия /бизнес/ етикет – основа на професионализма. Постъпване на работа, комуникативен етикет, телефонен етикет, делова кореспонденция.
12. Служебен етикет – правила за вежливост и атмосфера на работното място.
13. Компютърен и финансов етикет.