

**АКАДЕМИЧЕН СТАНДАРТ
ЗА УЧЕБНА ДИСЦИПЛИНА**

„СОЦИАЛНА КОМПЕТЕНТНОСТ В ОБЩУВАНЕТО И ЕТИКЕТ”

СПЕЦИАЛНОСТ “МЕДИЦИНСКА КОЗМЕТИКА”

ЗА ОБРАЗОВАТЕЛНО - КВАЛИФИКАЦИОННА СТЕПЕН

„ПРОФЕСИОНАЛЕН БАКАЛАВЪР”

1. Цел на обучението по дисциплината

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.

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 медицинския козметик. 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 медицинския козметик. 3) Тренинг за намиране на оптимални възможности за общуване и въвеждане на разнообразни правила за култура на поведението в реалната практика.

2. Учебно съдържание на дисциплината

Преподаването и усвояването на знания по дисциплината се осъществява по формата на **30** учебни часа общо (20 уч. ч. лекции и 10 уч. ч. семинарни занятия).

А) Лекции

1. Понятие за компетенции и компетентност. Европейска рамка за ключови компетенции. (1 час)
2. Същност и съдържание на социалната компетентност в общуването. (1 час)
3. Общуването като феномен. Стиллове на междуличностно общуване. Бариери при общуването. (1 час)
4. Комуникация - същност, елементи. Зони на отстояние. Същност на невербалната комуникация: Езикът на тялото. Проксемика. Поза. Мимики. Жестове. Поглед. Интонация. Облекло. (2 часа)

5. Вербални техники за водене на преговори: постигане на последователни цели, споделяне с партньорите, избягване на неадекватни реакции и подаване на обратна връзка. (2 часа)
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 часа)
7. Конфликти в общуването. Разрешаване на конфликтите. Стратегии за решаване на конфликтите. (1 час)
8. Етикет - определение, видове. (1 час)
9. Етикет и поведение в обществото. Безупречно поведение при запознанства, поздравяване и общуване. (2 часа)
10. Етикет и поведение на обществени места- в сферата на обслужването, в местата за отдих и култура, при гостуване, при особени случаи. (2 часа)
11. Деловия /бизнес/ етикет – основа на професионализма. Постъпване на работа, комуникативен етикет, телефонен етикет, делова кореспонденция. (2 часа)
12. Служебен етикет – правила за вежливост и атмосфера на работното място. (2 часа)
13. Компютърен и финансов етикет. (1 час)

Б) Упражнения

1. Общуване. Същност на невербалната комуникация: Езикът на тялото. Проксемика. Поза. Мимики. Жестове. Поглед. Интонация. Облекло./ролеви и симулативни игри/ (1 час)
2. Декодиране на вербално и невербално поведение в комуникативни ситуации-решаване на казуси. (1 час)
3. Вербални техники за водене на преговори: постигане на последователни цели, споделяне с партньорите, избягване на неадекватни реакции и подаване на обратна връзка. Въпроси. Видове въпроси. Видове отговори. Дискусия-видове. Дебати-видове. (2 часа)
4. Откриване, изпробване и трениране на успешни стратегии за справяне в критични ситуации. Стратегии за решаване на конфликти. (1 час)
5. Етикетът и общуването. Свободното общуване. Тайните на приятното общуване. Как да избягваме неудобни ситуации./ролеви игри/ (1 час)
6. Етикет и поведение на обществени места – в сферата на обслужването; в местата за отдих и култура. (1 час)
7. Делови /бизнес/ етикет - постъпване на работа, комуникативен етикет, телефонен етикет, делова кореспонденция. Съвети за успешно професионално развитие. (1 час)
8. Служебен етикет – правила за вежливост и атмосфера на работното място. Етикет за началници и подчинени. (1 час)
9. Етични правила и норми за работа в Интернет. (1 час)

Приоритетните цели на МК са: Развитието на личностните качества на студентите, насърчаване на тяхната инициативност, създаване на навици на перманентно самообразование и умение сами да се учат, придобиване на „преносими” знания, ключови компетентности и умения.

3. Предпоставки

За успешното усвояване на знанията по „Социална компетентност в общуването и етикет“ е необходимо да са налице базови знания у студентите относно етиката, като основа на етикета; основните етически категории и уменията за общуване и разрешаване на конфликти, ключови компетентности, усвоени от обучението в средното училище.

4. Академични ресурси

Дисциплината се преподава от хабилитирано лице с педагогическо образование, магистър по Педагогика и със защитена дисертация в областта на етиката – морал, морални ценности и нравствената култура на специалистите по здравни грижи, придобило научно-образователните и научните си степени и звания по научна специалност „Теория на възпитанието и дидактика“. Научните интереси на преподавателите по дисциплината „Социална компетентност в общуването и етикет“ е необходимо да бъдат в следните области – нравствено възпитание и нравствена култура.

5. Материални ресурси

За нуждите на ефективното преподаване и усвояване на знания по дисциплината не е необходимо специално оборудване или лабораторна база. Предвижда се необходимост от мултимедиен проектор, лаптоп и прожекционен екран. Аудиторните занятия се провеждат в модерни аудитории или зали, оборудвани с мултимедийна техника и с осигурен интернет. За самостоятелна работа студентите могат да ползват библиотека, компютърна зала със свободен достъп.

6. Лекционно обучение

Учебни материали, като лекции, презентации, казуси, тестове и др. се предоставят предварително на студентите. Като се очаква това да води до по-висок интерес, по-лесно и по-добро усвояване на предвидения материал.

Лекциите се изнасят на екран и бяла дъска и се водят диалогично, интерактивно. По време на лекциите и в края на всяка лекция се оставя време за дискусии.

На базата на обратната връзка със студентите, която се осъществява чрез текущи анкети, се определят изискванията за усъвършенстване на лекционното обучение.

7. Лабораторни упражнения

Лабораторни упражнения по дисциплината не се изискват.

8. Семинарни упражнения:

За семинарните упражнения, които се провеждат с цяла група, се препоръчва предварително литература по темата, която ще се обсъжда и задачи за самостоятелна извънаудиторна работа. Като методична форма се отдава предимство на работа в екип/малки групи, екипните дискусии и ролеви игри. Възлагат се задачи на студентите да подготвят и защитят своя теза (презентация) по тема, която преподавателят определя на предходното занятие.

След това се провежда дискусия със студентите, пред които докладчикът-студент защитава позицията си по темата. При необходимост и по предложение на титуляра на дисциплината семинарните занятия могат да се провеждат и в по-малки подгрупи.

9. Информационна литература. Основна литература. Сайтове.

Лекциите по дисциплината „Социална компетентност в общуването и етикет“ се предоставят на студентите в електронен вариант. Учебните материали максимално допринасят за постигането на обявените учебни цели на дисциплината и подкрепят студентската ангажираност, насочват и стимулират студентите към активна учебна дейност.

В рамките на учебната програма и изпитния конспект е представена препоръчителна литература за самостоятелна подготовка по отделните теми от лекционния курс и предвидените семинарните упражнения.

10. Контролни работи

В рамките на семестъра разработват казуси и решават тестове.

11. Самостоятелна работа и ангажираност на студента

Самостоятелната работа на студентите се осъществява под прекия контрол и наблюдение на преподавателя по дисциплината. Това се отнася, както до работата с представените учебни материали, така и в рамките на провежданите семинарни упражнения.

12. Сътрудничество между студентите и преподавателския екип

Това сътрудничество се изразява в:

- Ангажираност на преподавателя към студента и неговата предварителна подготовка, текущи трудности по усвояване на материала и възможности с индивидуална програма на учене да постигне повече.
- Използване на часове за консултации.
- Включване на студентите в групи по дадените задачи, ситуации и проекти и др.

13. Изпити

Курсът завършва с изпит. В края на семестъра, след приключване на обучението по дисциплината, се провежда изпит с продължителност 2 учебни часа. По време на този изпит студентите работят по една от темите от конспекта която са изтеглили.

Крайната оценка се формира от три компонента:

- резултата от писменият изпит
- участие в лекции, семинарните занятия и дискусии
- отговорите от допълнително зададените въпроси и практически задачи

Оформената окончателна оценка се мотивира пред студента и се вписва в изпитния протокол и студентската книжка. Неполучилите положителна оценка се явяват на поправителен изпит, който се провежда при същите правила. Ако и на поправката студентът не успее да издържи изпита се явява на ликвидационен изпит.

14. Стандарти за оценяване:

Стандартите за оценяване постиженията на студента трябва внимателно да се обмислят и дефинират така, че да обективизират оценките на студентите, които не бива решаващо да зависят субекта на преподавателя. Тук е дадено примерно описание на стандартите за оценки, които следва да се конкретизират във всяка дисциплина.

- **Отличен (6)** – за добро познаване на информационните източници, задълбочено овладени ключови и допълнителни знания и умения, осмислено и правилно разбиране на материята, умения за решаване на сложни задачи, собствено мислене и аргументиране на решенията.
- **Мн. добър (5)** – за много добре овладени ключови и допълнителни знания, осмислено и правилно разбиране на материята, умения за прилагане на наученото при сложни казуси задачи.
- **Добър (4)** – за овладени ключови и допълнителни знания за решаване на казуси и задачи, но без да може да ги развие до самостоятелно мислене;
- **Среден (3)** – за усвоени ключови знания и решения на прости задачи.
- **Слаб (2)** – не отговаря на нито едно от изискванията по-горе.

За дисциплината преподавателят разработва ясно разписани стандартите за оценка.

При започване на занятията по дисциплината „Социална компетентност в общуването и етикет“ студентите се запознават с целите на обучението и със стандартите за оценяване, процедурите за провеждане на текущ контрол и възможностите за получаване на обратна връзка за напредъка им през семестъра.

15. Формиране на крайната оценка

Крайната оценка се мотивира пред студента чрез резултата от неговата писмена разработка, работата в рамките на лекционните и семинарни занятия и допълнително зададени въпроси. При формиране на крайната оценка резултатът от изпитната работа или тест е с най-голямо тегло от 0,6. Осреднената оценка от семестриалните задачи и дискусии участва с тегло от 0,2. Допълнителните въпроси са с тегло от 0,2 .

Ако един от компонентите на крайната оценка е слаб 2, то крайната оценка оценка е задължително слаб 2 .

Изпитните материали се съхраняват и се предоставя възможност на студентите да се запознаят с тях и с основанията за оценка по ред и процедура, обявени предварително. Периодът в който се осигурява достъп на студентите до изпитните материали и резултатите, е не по-малък от 5 работни дни след дата на изпита.