	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.08.2015 г.
		Страница 1 от 7 стр.

МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ПЛЕВЕН
МЕДИЦИНСКИ КОЛЕЖ

ОДОБРЯВАМ:
Директор на МК:
(Доц. д-р Е. Бързашка, д.м.)

ВЛИЗА В СИЛА
ОТ УЧЕБНАТА 2019/2020 Г.

УЧЕБНА ПРОГРАМА
ПО
„БИЗНЕС КОМУНИКАЦИИ И РАБОТА В ЕКИП”

ЗА ОБРАЗОВАТЕЛНО-КВАЛИФИКАЦИОННА СТЕПЕН
“ПРОФЕСИОНАЛЕН БАКАЛАВЪР”

ПРОФЕСИОНАЛНО НАПРАВЛЕНИЕ „ЗДРАВНИ ГРИЖИ“


СПЕЦИАЛНОСТ:

“МЕДИЦИНСКА КОЗМЕТИКА”

РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ

ПЛЕВЕН

2020 г.

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.08.2015 г.
		Страница 2 от 7 стр.

По единни държавни изисквания - задължителна

По учебен план на МУ – Плевен – задължителна

Учебен семестър: Втори

Хорариум : общо часа: 15 ч. лекции

Кредити: 1

Преподавател: Доц. Макрета Драганова, д.м.

АНОТАЦИЯ

Дисциплината “Бизнес комуникации и работа в екип” е насочена към предоставяне на знания и умения на студентите от специалност „Медицинска козметика“ за извършването на ефективна комуникация и работа в екип. Познаването на същността на екипа и задълбочаване на научните им познания в областта на изграждане на адекватно поведение при общуване с пациенти/ клиенти и техните близки.

В края на обучението по дисциплината студентите ще придобият знания за същността на комуникационния процес и екипът като структура на организацията, бариерите при неефективна комуникации и др . Предвид същността на професията, студентите ще овладеят техники на вербална и невербална комуникации. Придобитите умения относно общуването и работа в екип ще допълни професионалната подготовка и общата медицинска култура на козметика.

Чрез придобитите знания и умения студентите от специалност „Медицинска козметика“ ще са в състояние да комуникират с клиента при осъществяване на професионалните си задължения. По време на учебно-практическите занятия студентите работят в малки групи, упражняват се в умения да говорят и да слушат. Акцентира се на прилагането на индивидуалния подход към всеки клиент в съответствие с индивидуалните му способности и възприемането на клиента като специален субект при предоставяне на съответните услуги.

ФОРМИ НА ОБУЧЕНИЕ:

- Лекции
- Семинар

**Методи на обучение:**


- лекционно изложение
- дискусия
- беседа
- работа в малки групи
- учебни задачи
- самостоятелна работа и др.

КОНТРОЛ И ОЦЕНКА НА ЗНАНИЯТА

- текущ контрол
- заключителен контрол

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА УЧЕБНИЯ МАТЕРИАЛ ПО раздели и ТЕМИ

N	Раздел/Тема	Общо часове	Лекции
I.	Организация на здравните грижи		
1.	Същност на бизнес комуникацията и общуването. Елементи на комуникационния процес	2	2
2.	Видове комуникации. Филтри на комуникацията	2	2
3.	Вербална (писмена и устна) и невербална комуникация.	2	2
4.	Ефективна и неефективна комуникация	2	2
5.	Делова комуникация - същност. Форми на деловата комуникация	2	2
II.	Работа в екип		
1.	Екипът и групата като елементи на организацията	2	2
2.	Конфликт. Конфликтна ситуация. Конфликтен инцидент. Причини за конфликт. Стил на	2	2
3.	Емоционална интелигентност в бизнес комуникациите	1	

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.08.2015 г.
		Страница 4 от 7 стр.

	Общо	15	
--	-------------	-----------	--


ТЕМАТИЧЕН ПЛАН

I. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ

1. **Същност на комуникацията и общуването. Елементи на комуникационния процес. (2 часа лекция)** – Разяснява се същността на бизнес комуникацията и общуването в ежедневната практика на медицинския козметик при осъществяването им. Дискутира се значимостта им за успеха на ежедневната дейност на козметика .
2. **Видове комуникации. Филтри на комуникацията. (2 часа лекция)** – Представя се същността на видовете бизнес комуникации, на база на различни критерии, като се акцентира на междуличностната комуникация. Разясняват се различните филтри (фактори) на общуването. Дискутират се подходи и средства за преодоляването им.
3. **Вербална (писмена и устна) и невербална комуникация. (2 часа лекция)**– студентите се запознават със специфичните особености на вербалната и невербална комуникация в процеса на общуване с клиента. Акцентира се на езикът на тялото. Овладяват се техники за интерпретиране и перифразиране. Студентите тестват уменията си за слушане и говорене.
4. **Ефективна и неефективна комуникация (2 часа лекция)** – Представя се процеса на управление на комуникацията. Разяснява се същността на ефективната комуникация. Обсъждат се изискванията към ефективната комуникация и ефектите от неефективната комуникация.
5. **Делова комуникация - същност. Форми на деловата комуникация. (2 часа лекция)** – Акцентира се на бизнес кореспонденция – същност, изисквания на БДС. Писма – структура, изисквания, видове: запитвания, оферти, поръчка и др. Заявление, мотивационно писмо, препоръки. CV – европейски стандарт на автобиография. Писмени доклади и др. Комуникациите и Internet. Демонстрират се различни видове форми на документация, като се обръща внимание на документацията, която има отношение към ежедневната практика на медицинския козметик в лечебното заведение.

II. РАБОТА В ЕКИП

1. **Екипът и групата като елементи на организацията (2 часа лекция)** - Изяснява се разликата между екип и група, като се обсъждат специфичните характеристики на двете категории. Акцентира се на значимостта на екипната дейност за ефективното

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.08.2015 г.
		Страница 5 от 7 стр.

реализиране на здравни грижи с цел постигане на удовлетвореност сред потребителите.

2. **Конфликт. Конфликтна ситуация. Конфликтен инцидент. Причини за конфликт.**

Стил на поведение в конфликтна ситуация (2 часа лекция) – Чрез лекционно изложение се представя същността конфликта, конфликтната ситуация и конфликтния инцидент. Анализират се причините за възникване на конфликти в ежедневната практика на медицинския козметик. Студентите самоопределят доминиращия собствен стил на поведение в конфликтна ситуация.

3. **Емоционална интелигентност в бизнес комуникациите (1 час лекция)** – Разяснява

се понятието „емоционална интелигентност“ като елемент на процеса на общуване. Разграничават се когнитивната и емоционалната интелигентност Чрез индивидуална самостоятелна работа студентите определят нивото си на емоционален интелект и дискутират значимостта му за повишаване нивото на удовлетвореност както сред потребители, така и сред доставчици на здравни услуги.

•

• **МЕТОДИ ЗА КОНТРОЛ:**

Текущият контрол включва фронтален контрол чрез беседа, практически и ситуационни задачи, ролеви игри и самостоятелна работа на студентите.


Крайният контрол се осъществява чрез дидактически програмиран тест.

Окончателна оценка по дисциплината се формира на базата на оценката от оценката получена от теста

МЯСТО НА ДИСЦИПЛИНАТА В ЦЯЛОСТНОТО ОБУЧЕНИЕ ПО СПЕЦИАЛНОСТТА

Учебната дисциплина е от задължителните дисциплини по учебния план на специалност “Медицинска козметика” и се изучава в един семестър на Първи курс.

Знанията и уменията придобити след изучаване на учебната дисциплина са необходими за всеки медицински професионалист за допълване на неговата професионална квалификация. Дисциплината усъвършенства уменията за общуване и спомага за осъществяването на междупредметна връзка с други дисциплини. Тя е основа за прилагане на индивидуален подход при взаимоотношенията с клиента/пациента и неговите близки при извършване на лечебни и диагностични процедури.

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.08.2015 г.
		Страница 6 от 7 стр.


ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

В края на курса на обучението по дисциплината “Бизнес комуникации” студентите ще придобият знания и умения относно писмената и устна комуникация и общуването. Способностите на студентите да интерпретират и перифразират са обективна предпоставка за осъществяване на ефективна комуникация в ежедневноста им практика. Придобитите знания и умения в областта на бизнес комуникациите ще подпомогнат студентите в изпълнението на техните профилактични, здравно-промотивни и контролни функции. Индивидуалният подход при общуването с клиенти/пациенти и техните семейства е съществен елемент от комуникативните функции на бакалаврите от специалност “Медицинска козметика”.

-
-

КОНСПЕКТ за семестриален изпит

1. Същност на бизнес комуникацията и общуването.
 2. Елементи на комуникационния процес - характеристики и значимост.
 3. Видове комуникации. Междудличностна комуникация.
 4. Филтри на комуникацията. Видове. Средства за преодоляване.
 5. Вербална комуникация - писмена и устна.
 6. Невербална комуникация. Поглед, облекло, жестове, мимики, миризми, положение на тялото, дистанция между индивидите.
 7. Ефективна и неефективна комуникация.
 8. Изисквания за ефективна комуникация.
 9. Управление на комуникационния процес.
 10. Делова комуникация - същност. Форми на деловата комуникация.
 11. Бизнес кореспонденция – видове, изисквания.
 12. Екипът и групата като елементи на организацията. Фази в развитието на групата и екипа.
 13. Конфликт. Конфликтна ситуация. Конфликтен инцидент.
 14. Причини за конфликт. Стиллове на поведение в конфликтна ситуация.
 15. Емоционална интелигентност в бизнес комуникациите – същност, значимост.
-

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.08.2015 г.
		Страница 7 от 7 стр.

СПИСЪК НА ПРЕПОРЪЧВАНАТА ЛИТЕРАТУРА:

1. Бернаскони, В., Д. Валенцано. Властта на комуникацията, Издателство «Кабри», 1995 г.
2. Голман, Д. Емоционалната интелигентност. Издателство «Изток-Запад», 2011
3. Грънчарова, Г., М. Драганова. Управление на здравните грижи. Плевен, 2016 г.
4. Дени, Р. Печаливши комуникации. Софтпрес, София, 2006 г.
5. Карнеги, Д. Изкуството да говорим пред другите. София, 2011 г.

АВТОР НА УЧЕБНАТА ПРОГРАМА:

1. Доц. Макрета Драганова, дм
-