	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.10.2012 г.
		Страница 1 от 9

МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ПЛЕВЕН

**ЦЕНТЪР ЗА ДИСТАНЦИОННО ОБУЧЕНИЕ
ФАКУЛТЕТ „ФАРМАЦИЯ”**

ОДОБРЯВАМ:
Декан на ФОЗ
(Проф. д-р Т. Веков, д.м.н.)

ВЛИЗА В СИЛА
ОТ УЧЕБНАТА 2020/2021 г.

УЧЕБНА ПРОГРАМА

ПО

КОМУНИКАТИВНИ ТЕХНИКИ И УМЕНИЯ

ЗА


ОБРАЗОВАТЕЛНО-КВАЛИФИКАЦИОННА СТЕПЕН “МАГИСТЪР”

СПЕЦИАЛНОСТ “ФАРМАЦИЯ”

РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ

ПЛЕВЕН

2020

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.10.2012 г.
		Страница 2 от 9

По учебен план на МУ – Плевен: свободно избираема

Учебен семестър: VII семестър

Хорариум: общо 30 часа: 15 ч. лекции и 15 ч. семинари и упражнения

Кредити: 3

Преподавател: доц. Силвия Цветкова, д.пс

ЦЕЛ И ЗАДАЧИ НА ОБУЧЕНИЕТО

Основната *цел* на обучението по комуникативни техники и умения при студентите-магистри специалност “Фармация” е да се осигурят основни научни познания и развият умения за успешно комуникиране, които обезпечават цялостната им подготовката.

От главната цел произтичат следните *задачи*:

- ✓ Да се усвоят основните комуникативни стилове и на тази база да се развият умения за откриване на индивидуално-поведенческите специфики;
- ✓ Да се анализира комуникативно-информационния обмен на ниво група, като се отчетат и преодолеят възможно демонстрираните комуникативни бариери;
- ✓ Да се разберат и адекватно използват интерактивните механизми на процеса общуване, като се стимулира анализа на обратната връзка от вербален и невербален характер;
- ✓ Умело да могат да се използват техниките за убеждаване;
- ✓ Да се стимулира самоусъвършенстването на комуникативните умения и прецизирането на комуникативната гъвкавост.
- ✓ В хода на лекционния курс се цели да се развива психологическата култура и мотивира професионалната насоченост на обучаемите.

В края на курса студентите трябва да притежават следните *умения*:

- Да използват придобитите знания и умения за адекватно и ефективно използване в житейската и професионалната практика;
- Да могат да извършват анализ и тълкуване на комуникативните процеси и явления;
- Да се ориентират в разнообразието от комуникативни техники и умения и да извършват правилния им подбор, съобразно целта и задачите на общуването;
- Да умеят да прилагат на практика знанията за формите, методите и средствата за общуване;
- Да използват адекватно знанията си за работа в група и колектив;
- Да разбират и тълкуват правилно типологичните и индивидуално-диференцирани реакции на околните от вербален и невербален порядък;
- Да развиват и обогатяват качества като наблюдателност, аналитичност, обективност, целенасоченост, толерантност, принципност и отговорност.

ФОРМИ НА ОБУЧЕНИЕ:

- Лекции
- Семинари
- Учебно-практически занятия
- Упражнения

МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ:

- лекционно изложение



ФОРМУЛЯР

Индекс: Фо 04.01.01-02

Издание: П

УЧЕБНА ПРОГРАМА

Дата: 10.10.2012 г.

Страница 3 от 9

- решаване на казуси
- дискусии и беседи
- работа в малки групи
- решаване на ситуационни задачи
- самостоятелна работа на студентите – аудиторна и извънаудиторна

Таблица №1. РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА УЧЕБНИЯ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМИ

№	Тема	Лекции бр.ч.	Семинари бр.ч.	Общо часове
1	Общуване. Същност, функции, аспекти на общуването. Видове общуване.	1	2	3
2	Комуникация. Структура на комуникативния процес.	1	2	3
3	Видове комуникация. Комуникативни стилове. Комуникативно-поведенчески специфики.	1		1
4	Вербална комуникация. Комуникиране в група.	1	2	3
5	Невербална комуникация.	1		1
6	Комуникативни бариери.	1		1
7	Принципи на деловото общуване	1	2	3
8	Комуникативни техники и умения	2	3	5
9	Вербални комуникативни стратегии и подходи	1	2	3
10	Етика на деловото общуване. Умения за водене на преговори	1		1
11	Конфликти. Поведение при конфликт	2	2	4
12	Убеждаваща комуникация. Техники на убеждаване. Ефективно комуникиране.	2		2
	ОБЩО:	15	15	30



	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.10.2012 г.
		Страница 4 от 9

Таблица №2. РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ТЕМИТЕ ЗА УПРАЖНЕНИЯ И СЕМИНАРИ


№	Теми	бр.ч.
1	Анализ на компонентите на процеса общуване. Анализ на случаи от практиката.	2
2	Способността за общуване и значението ѝ за развитие на комуникативни качества. Характеристика на комуникативните стилове – практическа работа.	2
3	Комуникативен риск. Ролева игра. Тренинг: Ефективно използване на невербални техники.	2
4	Самооценка на деловите и личностни качества – използване на методически инструментариум	2
5	Комуникативни умения и комуникативна компетентност – елементи на „soft skills”, необходими за кандидатстване за работа и кариерно развитие. Практическа работа, използване на личностни тестове.	2
6	Екипни умения – използване на методически инструментариум. Работа в малка група.	3
7	Стил на поведение при конфликт – индивидуална и групова работа	2
	ОБЩО:	15

ТЕМАТИЧЕН ПЛАН

- (1 ч. лекция, 2ч. упражнения). Общуване. Същност, функции, аспекти на общуването. Видове общуване.** Въвеждащата лекция има за цел да очертае в съдържателен и структурен план общуването като процес. Диференцират се функциите, насоките и видовете общуване. Подчертава се значението на общуването в различните сфери на обществен живот.
Упражнение: Анализ на компонентите на процеса общуване. Анализ на случаи от практиката.
- (1 ч.лекция, 2 ч.упражнения). Комуникация. Структура на комуникативния процес.** Комуникацията е разгледана като страна на процеса на общуване. Подчертани са спецификите на комуникативната дейност по отношение на интерперсоналните и интраперсоналните характеристики. Анализирани са компонентите, изграждащи структурната схема на комуникативния акт.
Упражнение: Способността за общуване и значението ѝ за развитие на комуникативни качества. Характеристика на комуникативните стилове – практическа работа.
- (1 ч. лекция). Видове комуникация. Комуникативни стилове. Комуникативно-поведенчески специфики.** В темата се разглеждат видовете комуникация. Анализирани са силните и слаби страни на отделните комуникативни стилове, като се подчертава необходимостта от гъвкавото им използване в практически аспект. Маркират се някои комуникативно-поведенчески специфики, съобразно комуникативната ситуация и комуникативните цели.

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.10.2012 г.
		Страница 5 от 9

4. **(1 ч. лекция, 2 ч. упражнения). Вербална комуникация. Комуникиране в група.** Направен е анализ на вербалната комуникация като обменно-информационен процес. Анализирани са силните страни на езиковите компоненти и нормативи. Подчертано е значението на нелингвистичните индикации. Дискутирана е вербалната комуникация в условията на екипна работа.
Упражнение: Комуникативен риск. Ролева игра. Тренинг: Ефективно използване на невербални техники.
5. **(1 ч. лекция). Невербална комуникация.** Определя се същността и елементите на невербалната комуникация. Дискутират се визуалните, пространствените, кинетичните, кинестетичните, екстралингвистичните компоненти в контекста на невербалното общуване.
6. **(1 ч. лекция). Комуникативни бариери.** Обстойно се анализират комуникативните бариери, като се свързват с възможно проявимите в професионалната дейност комуникативни стереотипи. Дават се насоки за избягване или преодоляване на негативните ефекти от възникналите комуникативни бариери, като се целеставя успешното и продуктивно комуникиране.
7. **(1 ч. лекция, 2ч. упражнения). Принципи на деловото общуване.** Разгледани са: изисквания за делово общуване; принципи в деловото общуване. Подчертана е ролята на комуникативната компетентност при провеждане на съвещания и екипни срещи. Анализ на принципите в различни комуникативни ситуации.
Упражнение: Самооценка на деловите и личностни качества – използване на методически инструментариум
8. **(2 ч. лекция, 2ч. упражнения). Комуникативни техники и умения.** Комуникативният процес е разгледан на поведенческо ниво. Особено място е отделено на самопрезентирането в делова среда, като са дискутирани елементите, свързани с визуалните и езиковите умения. Обсъдени са вербални комуникативни техники и подходи. Делова кореспонденция: водене на телефонен разговор и изготвяне на делово писмо.
Семинарно упражнение: Комуникативни умения и комуникативна компетентност – елементи на „soft skills”, необходими за кандидатстване за работа и кариерно развитие. Практическа работа, използване на личностни тестове.
9. **(1 ч. лекция, 3 ч. упражнения). Вербални комуникативни стратегии и подходи.** Актуализация на основни понятия и правила от лингвистиката. Стратегии за поддържане на разговор. Подходи при различни комуникативни ситуации – при решаване на проблеми, при емпатийно поведение, при общуване с клиенти/пациенти и др..
Упражнение: Екипни умения – използване на методически инструментариум. Работа в малка група.
10. **(1 ч. лекция). Етика на деловото общуване. Водене на преговори.** Подчертано е мястото на етиката в сферата на деловото общуване – правила и протокол.

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.10.2012 г.
		Страница 6 от 9

Анализиран е процесът на водене на преговори. Разговори и преговори – цели, видове, предпоставки за успех, компромиси, подготовка, провеждане, резултати. Фактори определящи уменията да се преговаря. Предпоставки за успешни преговори. Основни техники, прилагани при преговаряне.

11. (2 ч. лекции, 2 ч. упражнения). Конфликти. Поведение при конфликт. Направен е анализ на видовете конфликти, компонентите на конфликта, ефектите и изходните стратегии при решаване на конфликт. Контрол над поведението и комуникативните умения.

Упражнение: Стил на поведение при конфликт – индивидуална и групова работа

12. (2 ч. лекции). Убеждаваща комуникация. Техники на убеждаване. Ефективно комуникиране. Комуникативният процес е разгледан от позицията на въздействие върху околните. Дискутирани са манипулативни техники и стратегии. Подчертани са силните и слаби страни на убеждаващите техники.

7. МЕТОДИ ЗА КОНТРОЛ:

Оценяване знанията на студентите се базира на предварително дефинирани критерии и се формира от **текущ контрол** и **заклучителен контрол** с критерии за **формиране на крайна оценка**. В методите за контрол, като критерии за оценка на знанията се имат предвид:

- Пълнота на усвояване на учебния материал;
- Усвоена терминология;
- Съобразителност;
- Аналитични умения и способности;
- Умения за формиране на изводи и обобщения.

7.1. ТЕКУЩ КОНТРОЛ:


Текущият контрол се базира на учебната активност на студентите по време на учебните занятия. По време на учебните занятия всеки студент се оценява чрез участието и справянето си с учебния материал. Учебната задача се изготвя както на хартиен носител, така и се качва на електронната платформа за дистанционно обучение.

7.2. ЗАКЛУЧИТЕЛЕН КОНТРОЛ:

Заклучителният контрол предвижда провеждане на писмен изпит (ПИ) в сесията за трети семестър. По изключение, след съгласуване с декана на ФОЗ и преподавателя, заклучителният контрол може да се проведе и в края на семестъра, но след приключване на всички предвидени занятия по дисциплината. Изпитът се провежда по график, обявен от Учебен отдел при спазване реда и процедурите според Правилника на МУ – Плевен. Той се състои от тест с отворен и затворен тип въпроси. Времето за самостоятелно справяне с теста е предварително дефинирано от преподавателя – до 2 астрономични часа. Допускат се до заклучителен изпит единствено студенти, които имат оценка от ТО (Среден 3.00).

7.3. ФОРМИРАНЕ НА КРАЙНА ОЦЕНКА:

Крайната оценка е по шестобалната система и се закръглява с точност до единица в съответствие със скалата по ECTS. Минималната оценка за приключване на обучението е „Среден 3”, съотнесена с Европейската система за трансфер на кредити.

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.10.2012 г.
		Страница 7 от 9

- текущ контрол: писмено представяне на казус
- заключителен контрол: писмено изпитване

Резултатите от обучението по дисциплината на базата на учебната програма се оценяват, чрез текущо оценяване в хода на провежданото обучение и оценката от писменият изпит за учебната дисциплина в края на семестъра и се получава от зависимостта:

$$И = 0,75. ПИ + 0,25. ПО,$$

където И е оценката от изпита;

ПИ – оценка от писмения изпит;

ПО – оценка от текущия контрол.

Крайната комплексна оценка от придобитите знания по учебната дисциплина въз основа на преминалото обучение по тази учебна програма, се вписва в електронната система за учебна натовареност лично от преподавателя, провел изпита.

8. СИСТЕМА ЗА НАБИРАНЕ НА КРЕДИТИ:

Общ брой кредити: **3**

Сумарната кредитна оценка се формира от:

- присъствие на лекции;
- самостоятелна подготовка за решаване на казус;
- самостоятелна подготовка и полагане на семестриален изпит.


МЕТОД ЗА КРАЙНО ОЦЕНЯВАНЕ: писмено изпитване - тест

СИСТЕМА ЗА НАТРУПВАНЕ НА КРЕДИТИ – 3 кредита

Общият брой кредити за дадена дисциплина е определен от учебния план. Разпределението им за аудиторна заетост и извън аудиторна заетост на студентите става въз основа на спецификата на дисциплината и според изискванията на Университетската система за набиране и трансфер на кредити.

МЯСТО НА ДИСЦИПЛИНАТА В ЦЯЛОСТНОТО ОБУЧЕНИЕ ПО СПЕЦИАЛНОСТТА “ФАРМАЦИЯ”. Дисциплината осигурява основни знания, необходими за адаптиране сред колектив, осъществяване на делови контакти, самопрезентиране, кандидатстване за работа и кариерно развитие.

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ. В края на лекционния курс студентите трябва да имат знания за същността на общуването, видовете комуникация, комуникативните стратегии и техники, възможните бариери при комуникиране. Знанията са определящи за изграждане на комуникативни умения. Студентите трябва да умеят успешно да използват усвоените знания, като ги анализират, съпоставят и обобщават. Темите, включени в курса целят развиване на рефлексивни и социално-перцептивни умения, като се спазват етичните принципи на общуване.

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
		Издание: П
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Дата: 10.10.2012 г.
		Страница 8 от 9

КОНСПЕКТ


по

КОМУНИКАТИВНИ ТЕХНИКИ И УМЕНИЯ

1. Общуване. Същност, функции, аспекти на общуването. Видове общуване.
2. Комуникация. Структура на комуникативния процес.
3. Видове комуникация. Комуникативни стилове. Комуникативно-поведенчески специфики.
4. Вербална комуникация. Комуникиране в група.
5. Невербална комуникация.
6. Комуникативни бариери.
7. Принципи на деловото общуване
8. Комуникативни техники и умения
9. Вербални комуникативни стратегии и подходи
10. Етика на деловото общуване. Умения за водене на преговори
11. Конфликти. Поведение при конфликт
12. Убеждаваща комуникация. Техники на убеждаване. Ефективно комуникиране.

ПРЕПОРЪЧАНА ЛИТЕРАТУРА

- Андреева., Л., Христоматия по социална психология, С., 2001
- Арънсън, Е., Човекът – „социално животно”. С., 2009
- Бакърджиева, М., В. Илиев, Комуникативна култура, Пл., 2006
- Балтаджиева, Й., Психология на общуването, Я., 1998
- Берн, Е., Игрите, които хората играят, С., 2007
- Бирн, Д., Б. Джонсон, Социална психология – ключевые идеи, М., 2003
- Брадшоу, Дж., Тайните на семейството, С., 2004
- Вцлавик, П., Дж. Бавелас, Д. Джаксън, Прагматика на човешкото общуване, С., 2005
- Гевин, К., Всичко може да се говори, 1997
- Гевин, К., Джобен наръчник за водене на преговори, ЕА, Пл., 2000
- Джонев, С., Социална психология, 1-5 том, С., 2005
- Езикът на тялото .Скрития смисъл на думите”, CIELA, С.,2000
- Илиева, С., Организационно развитие, С., 2006
- Лисина, М. И., И. Димитров, Общуване и самопознание, С., 1982
- Одебер–Лароша, П., Как да преговаряме, 2001

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
		Издание: П
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Дата: 10.10.2012 г.
		Страница 9 от 9

- Московичи, С., Социална психология, С., 1994
 Московичи, С. (под ред.): Социална психология, С., 2006
 Нешев, П., Социалната психология. В., 2012
 О'Конър, Дж., НЛП – наръчник, С., 2005
 Паунов, П., Организационно поведение, С., 2005
 Пиръов, Г., Проблеми на когнитивната психология, С., 2000
 Стаматов, Р., Психология на общуването, Пд., 2006
 Стаматов, Р., Човешкото поведение, Пд., 2013
 Стойчев, И., Ан. Василева, Б. Андонов, Делово общуване и преговори в международния бизнес, С., 2007
 Стоянов, В., Психичен стрес в организацията. В., 2011
 Цветкова, С., Увод в психологията, Пл., 2013
 Baron, R. et all., Exploring Social Psychology, 1998
 Brown, C., Social Psychology, L., SAGE, 2006
 Napp, M., Nonverbal Communication in human interaction, 2002

Автор:
 /доц. С. Цветкова, д.пс/

Учебната програмата е разгледана на катедрен съвет на катедра „Физика, биофизика, предклинични и клинични науки“ с Протокол №15 от 19.05.2020 год.. Утвърдена от Факултетен съвет на Факултет „Фармация“ с Протокол/№/ от 17.06.2020 год.