Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шуматов Валентин Борисович
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.03.2022 10:29:06
Уникальный программный ключ:
1cef78fd73d75dc6ecf72fe1eb94fee387a2985d2657b784eec019bf8a794cb4

Приложение 4
к основной образовательной программе высшего образования по специальности 33.05.01 Фармация (уровень специалитета), направленности 02 Здравоохранение в сфере обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента
ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России
Утверждено на заседании ученого совета
протокол № 5 от «26» марта 2021

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тихоокеанский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор
_____ /И.П. Черная/
«15» 05 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки (специальность)	**33.05.01 Фармация** (код, наименование)
Уровень подготовки	специалитет (специалитет/магистратура)
Направленность подготовки	02 Здравоохранение
Сфера профессиональной деятельности	в сфере обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента
Форма обучения	**очная** (очная, очно-заочная)
Срок освоения ОПОП	**5 лет** (нормативный срок обучения)
Институт/кафедра	фармации

Владивосток, 2021

При разработке рабочей программы учебной дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике в основу положены:
1) ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 33.05.01 Фармация

утвержденный Министерством образования и науки РФ «27» марта 2018 г.

2) Учебный план по специальности 33.05.01 Фармация (уровень специалитета), направленности 02 Здравоохранение (в сфере обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента)
утвержденный ученым советом ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России «26» марта 2021 г., Протокол № 5.

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике одобрена на заседании кафедры фармации

от «19» 04 2021 г. Протокол № 10.

Заведующий кафедрой _____ Устинова Любовь Викторовна
(подпись) *(Ф.И.О.)*

Рабочая программа дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике к пище одобрена УМС по специальности 33.05.01 Фармация

от «28» 04 2021 г. Протокол № 4.

Председатель УМС _____ М. М. Цветкова
(подпись) *(Ф.И.О.)*

Разработчики:

Старший преподаватель — *(подпись)* — Некрасова Елена Викторовна
(занимаемая должность) *(Ф.И.О.)*

Зав.кафедрой фармации — *(подпись)* — Устинова Любовь Викторовна
(занимаемая должность) *(Ф.И.О.)*

Доцент — *(подпись)* — Логунова Любовь Николаевна
(занимаемая должность) *(Ф.И.О.)*

2. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

2.1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике

Цель освоения учебной дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике состоит в овладении знаниями о причинах конфликтов, а также принципами преодоления конфликтов в аптечной практике.

При этом ***задачами*** дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике являются:

- приобретение студентами знаний в области причин появления конфликтов в аптечной практике;

-обучение студентов приемам разрешения конфликтов при оказании консультативной помощи населению по вопросам применения лекарственных средств;

- формирование у студента навыков общения с коллективом, преодоления конфликтных ситуаций.

2.2. Место дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике в структуре основной образовательной программы высшего образования по специальности 33.05.01 Фармация (уровень специалитета), направленности 02 Здравоохранение (в сфере обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента)

2.2.1. Дисциплина (модуль) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике относится к части, формируемой участниками образовательных отношений

2.2.2. Для изучения дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

Управление и экономика фармации

(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))

Знания: положения закона «О защите прав потребителей», основные нормативные документы, регламентирующие отпуск лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, технология работы с претензиями покупателей;

Умения: соблюдать алгоритм регламентированных действий обеспечения лекарственной помощью пациентов; этические и деонтологические принципы взаимоотношений в общении с потребителями аптек; проведение фармацевтической экспертизы рецептов.

Навыки: соблюдение принципов этики и деонтологии в общении с посетителями аптек;

Тренинг Общения

(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))

Знания: - принципы ведения дискуссий в условиях плюрализма мнений; психологические типы личностей

Умения: разрешать конфликты

Навыки: ведения диалога

2.3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике относится к части, формируемой участниками образовательных отношений направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций

Индикаторы достижения установленных универсальных компетенций

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Индикаторы достижения универсальной компетенции
Коммуникация	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИДК.УК-4_1- выбирает и использует эффективные для академического и профессионального взаимодействия вербальные и невербальные коммуникативные технологии в том числе на иностранном(ых) языке(ах)

Индикаторы достижения профессиональных компетенций

Профессиональный стандарт Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 марта 2016 г. № 91н "Об утверждении профессионального стандарта «Провизор»		
ОТФ А.7 Квалифицированная фармацевтическая помощь населению, пациентам медицинских организаций, работы, услуги по доведению лекарственных препаратов, медицинских изделий, других товаров, разрешенных к отпуску в аптечных организациях, до конечного потребителя		
Тип и вид задач профессиональной деятельности Фармацевтический		
Трудовая функция	**Код и наименование профессиональной компетенции выпускника**	**Индикаторы достижения профессиональной компетенции**
А/04.7 Информирование населения и медицинских работников о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента	ПК-3. Способен осуществлять фармацевтическое информирование и консультирование при отпуске и реализации лекарственных препаратов для медицинского применения и других товаров аптечного ассортимента	ИД.ПК-3_1 Осуществляет фармацевтическое консультирование при выборе безрецептурных лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента ИД.ПК-3_2 Проводит фармацевтическое информирование в части рецептурных препаратов по правилам приема и режиму дозирования лекарственных препаратов, их хранению в домашних условиях

2.4. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

2.4.1. При реализации дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике в структуре основной образовательной программы высшего образования по специальности 33.05.01 Фармация (уровень специалитета), направленности 02 Здравоохранение (в сфере обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента) выпускники готовятся к профессиональной деятельности, направленной на оказание квалифицированной фармацевтической помощи населению, пациентам медицинских организаций, работы, услуги по доведению лекарственных препаратов, медицинских изделий, других товаров, разрешенных к отпуску в аптечных организациях, до конечного потребителя

2.4.2. Объекты профессиональной деятельности выпускников

это лекарственные средства для медицинского и ветеринарного применения, другие товары аптечного ассортимента, лекарственное растительное сырье, биологически активные вещества, фармацевтическая деятельность, юридические лица, физические лица.

2.4.3 Задачи профессиональной деятельности выпускников

Тип: Фармацевтический

Задачи: реализация и отпуск лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента через фармацевтические и медицинские организации с предоставлением фармацевтической консультации;

2.4.4. Виды профессиональной деятельности, на основе формируемых при реализации дисциплины (модуля) компетенций :

Фармацевтический

3. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

3.1. Объем дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике **и виды учебной работы**

Вид учебной работы		**Всего часов**	**Семестры**
			№ 9
			часов
1		2	3
Аудиторные занятия (всего), в том числе:			48
Лекции (Л)			16
Практические занятия (ПЗ),			32
Самостоятельная работа обучающегося (СР),в том числе:			24
Подготовка к занятиям (ПЗ)			10
Подготовка к текущему контролю (ПТК)			10
Подготовка к промежуточному контролю (ППК)			4
Вид промежуточной аттестации		зачет	з
ИТОГО: Общая трудоемкость		72	
		2	

3.2.1 Разделы дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике и компетенции, которые должны быть освоены при их освоении

№	№ компетенции	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Темы разделов
1	2	3	4
1.	УК-4 ПК-3	Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике	Понятие и типология конфликтов Конфликты: структура, причина, функции, динамика. Внутриличностные конфликты. Стрессы. Стрессоустойчивостъ как способ предупреждения конфликтов Конфликты на различных уровнях социальной системы: межличностный и межгрупповой конфликты. Способы предупреждения и разрешения конфликтов. Подходы к предупреждению и разрешению конфликтов в фармацевтическом коллективе Подходы к предупреждению и разрешению конфликтов с посетителями аптек

3.2.2. Разделы дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике, виды учебной деятельности и формы контроля

№	№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (*по неделям семестра*)
			Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	9	Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике	16		32	24	72	тестирование, ситуационные задачи
		ИТОГО:	16		32	24	72	

3.2.3. Название тем лекций и количество часов по семестрам изучения дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике

№	Название тем лекций дисциплины (модуля)	Часы
1	2	3
	9 семестр	
1.	Понятие и типология конфликтов	2
2.	Конфликты: структура, причина, функции, динамика	2
3.	Внутриличностные конфликты. Стрессы. Стрессоустойчивостъ как способ предупреждения конфликтов	2
4.	Конфликты на различных уровнях социальной системы: межличностный и	2

	межгрупповой конфликты.	
5.	Способы предупреждения и разрешения конфликтов	2
6.	Подходы к предупреждению и разрешению конфликтов в фармацевтическом коллективе	2
7.	Подходы к предупреждению и разрешению конфликтов с посетителями аптек	4
	Итого часов в семестре	16

3.2.4. Название тем практических занятий и количество часов по семестрам изучения дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике

№	Название тем практических занятий дисциплины (модуля)	Часы
1	2	3
9 семестр		
1	Сущность конфликта и его причины	4
2	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	4
3	Внутриличностные конфликты.	4
4	Межличностные конфликты. Конфликт между личностью и группой	4
5	Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.	4
6	Конфликты в организации: подходы к предупреждению и разрешению	4
7	Конфликты, возникающие в фармацевтическом коллективе	4
8	Конфликты, возникающие при работе с посетителями аптек»	4
	Итого часов в семестре	**32**

3.2.5. Лабораторный практикум – отсутствует

3.3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.3.1. Виды СРС

№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	3	4	5
	9 семестр		
1	Конфликтология в аптечной практике	Подготовка к занятиям(ПЗ) Подготовка к текущему контролю (ПТК)) Подготовка к промежуточному контролю (ППК))	24
	Итого часов в семестре		24

3.3.2. Примерная тематика докладов - отсутствуют

3.4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.4.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	№ семестра	Виды контроля	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Оценочные средства		
				Форма	Кол-во вопросов в задании	Кол-во независимых вариантов
1	2	3	4	5	6	7
1.	**6**	**ТК** **ПК**	Конфликтология в аптечной практике	Тестирование блиц-опрос	**10** **1** **5**	**1** **7** **3**

3.4.2.Примеры оценочных средств:

для текущего контроля (ТК)	1. С точки зрения трансактного анализа к конфликтогенам относятся: А. присоединение Б. пересечение трансакций В. Нахождение в позиции «Родителя»
	2. Выберите адекватный вариант поведения (вариант из 3 позиций) в транзакции «Взрослого» А. проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию Б. работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных В. Требует, покровительствует, руководит
	3. Конфликтная ситуация – это: А. случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия Б. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними В. процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений Г. причина конфликта Д. этап развития конфликта
	1. Индивидуальное творческое задание (ИТЗ) Аптека открывается ровно в 9 утра, все сотрудники смены к этому времени должны быть на своих рабочих местах. Однако один из сотрудников систематически опаздывает. Понятно, что руководитель в данном случае должен блюсти интересы своей организации и следить за выполнением принятых правил и стандартов. При

	этом конфликт усугубляется, если продавец опытен, хорошо умеет продавать товар, т. е. аптеке он по-настоящему нужен. Чаще всего, у него, конечно, есть оправдания своим опозданиям, например, «далеко живу», «еду по пробкам», «отвожу ребенка в школу» и т.д. Что же делает в такой ситуации руководитель?
	2. Индивидуальное творческое задание: Предложите варианты предотвращения и урегулирования в следующих ситуациях Причины конфликта в аптеке обычно стандартны и могут начинаться с обычных фраз. Со стороны фармацевта: • «Мы не можем отпустить это лекарство без рецепта». • «Простите, у нас нет сдачи». • «Этот препарат уже месяц как отсутствует, и неизвестно, появится ли он вообще». • «Говорите быстрее, у меня еще пять человек в очереди, а я уже закрываюсь».
	3. Индивидуальное творческое задание: Предложите варианты предотвращения и урегулирования в следующих ситуациях Со стороны посетителя: • «Раньше это лекарство стоило дешевле!» (вариант: «Почему так дорого?»). • «Я не понимаю значение слов «интерфероны», «антигистамины», и вообще, это аптека или медицинская конференция?» • «Эти таблетки не помогают, я хочу их вернуть». • «Кто-нибудь подойдет на кассу или у вас теперь самообслуживание?»
для промежуточного контроля (ПК)	«Мое поведение в конфликте» (построено по методу тестирования) Ситуационная задача: «Конфликты, возникающие в фармацевтическом коллективе» Ситуационная задача «Конфликты, возникающие при работе с посетителями аптек»

3.5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике

3.5.1. Основная литература

п/ №	**Наименование, тип ресурса**	**Автор(ы) /редактор**	**Выходные данные, электронный адрес**	**Кол-во экз. (доступов) в БИЦ**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Емельянов, С. М.	С. М.	4-е изд., испр. и доп.	неогр.д

	Конфликтология : учебник и практикум [Электронный ресурс] / -	Емельянов.	- М. : Юрайт, 2019. - 322 с. URL: https://www.urait.ru/	
2	Веснин В.Р. Технологии и методы разрешения конфликтов [Электронный ресурс] / -	В.Р. Веснин.	М. : Проспект, 2018. - 96 с. URL: http://studentlibrary.ru/	неогр.д

3.5.2. Дополнительная литература

п/ №	Наименование, **тип ресурса**	**Автор(ы) /редактор**	**Выходные данные, электронный адрес**	**Кол-во экз. (доступов) в БИЦ**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Управление персоналом: теория и практика. Управление конфликтами и стрессами: учеб.-практ. пособие [Электронный ресурс]	под ред. А. Я. Кибанова.	М. : Проспект, 2013. URL: http://www.studentlibrary.ru	неогр.д
2	Психология и этика делового общения : учебник [Электронный ресурс] / - 5-е изд., перераб. и доп. -	В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.	М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. URL: http://biblioclub.ru	неогр.д

3.5.3 Интернет-ресурсы.

1. ЭБС «Консультант студента» http://studmedlib.ru
2. ЭБС «Университетская библиотека online» http://www.biblioclub.ru/
3. ЭБС «Юрайт» http://www.biblio-online.ru;
4. Электронные каталоги библиотеки ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России ТГМУhttp://lib.vgmu.ru/catalog/
5. Медицинская литература http://www.medbook.net.ru/

3.6. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины (модуля)

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, а также помещения для самостоятельной работы.
Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются экраны (телевизоры) и ноутбуки.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду организации.

Выполнение практических заданий осуществляется в имитационной модели отдела готовых лекарственных форм (витрины, автоматизированное рабочее место, макеты вторичных упаковок лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента)

3.7 Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем.

1. Polycom Telepresence M100 Desktop Conferencing Application (ВКС)
2. SunRav Software tTester
3. 7-PDF Split & Merge
4. ABBYY FineReader
5. Kaspersky Endpoint Security
6. Система онлайн-тестирования INDIGO
7. Microsoft Windows 7
8. Microsoft Office Pro Plus 2013
9. 1С:Университет
10. Гарант

3.8. Образовательные технологии

Используемые образовательные технологии при изучении данной дисциплины 10 % интерактивных занятий от объема аудиторных занятий.

3.9. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

№	Наименование последующих дисциплин	Разделы данной дисциплины, необходимые для изучения последующих дисциплин
		1
1	**Фармацевтическое консультирование**	+

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ):

Обучение складывается из аудиторных занятий (48час.), включающих лекционный курс и практические занятия, и самостоятельной работы (24 час.). Основное учебное время выделяется на практическую работу с техниками общения с клиентом в аптеке.

При изучении учебной дисциплины (модуля) необходимо использовать знания управления и экономики фармации и освоить практические умения по профилактики конфликтов.

Практические занятия проводятся в виде ролевых игр, защиты индивидуальных творческих заданий, деловой игры.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС).

Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам Университета и кафедры.

По каждому разделу учебной дисциплины разработаны методические рекомендации для студентов и методические указания для преподавателей.

Работа студента в группе формирует чувство коллективизма и

коммуникабельность.

Обучение студентов способствует воспитанию у них навыков общения с посетителями аптек с учетом психологических особенностей клиентов.

Исходный уровень знаний студентов определяется тестированием, текущий контроль усвоения предмета определяется в ходе ролевых игр по результатам выполнения индивидуальных творческих заданий. В конце изучения учебной дисциплины «Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике» проводится промежуточная аттестацию.

Вопросы по учебной дисциплине (модулю) включены в государственную итоговую аттестацию выпускников.

5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

5.1.1. Наличие соответствующих условий реализации дисциплины

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) на основании письменного заявления дисциплина реализуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей). Обеспечивается соблюдение следующих общих требований: использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего такому обучающемуся необходимую техническую помощь, обеспечение доступа в здания и помещения, где проходят занятия, другие условия, без которых невозможно или затруднено изучение дисциплины.

5.1.2. Обеспечение соблюдения общих требований

При реализации дисциплины на основании письменного заявления обучающегося обеспечивается соблюдение следующих общих требований: проведение занятий для обучающихся-инвалидов и лиц с ОВЗ в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей обучающимся; присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего(их) обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей; пользование необходимыми обучающимся техническими средствами с учетом их индивидуальных особенностей.

5.1.3. Доведение до сведения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в доступной для них форме всех локальных нормативных актов ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России.

Все локальные нормативные акты ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России по вопросам реализации дисциплины (модуля) доводятся до сведения обучающихся с ОВЗ в доступной для них форме.

5.1.4. Реализация увеличения продолжительности прохождения промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности для обучающегося с ограниченными возможностями здоровья

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Продолжительность прохождения промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности увеличивается по письменному заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья. Продолжительность подготовки обучающегося к ответу на зачете увеличивается не менее чем на 0,5 часа.

Приложение 1

Контрольные вопросы зачету по дисциплине Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике

	Код	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
С	33.05.01	Фармация
К	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
К	ПК-3	Способен осуществлять фармацевтическое информирование и консультирование при отпуске и реализации лекарственных препаратов для медицинского применения и других товаров аптечного ассортимента
Ф	А/04.7	Информирование населения и медицинских работников о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента
И		**ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
Т		1. Понятие и сущность социального конфликта. 2. Структура конфликта. 3. Причины возникновения конфликтов. 4. Функции конфликта. 5. Динамика конфликта. Общая характеристика фаз конфликта. Эскалация конфликта. 6. Типология конфликтов. Проблемы классификации. 7. Общая характеристика переговоров: функции, сущность и виды. 8. Конфликты в современных организациях: причины, типологии. 9. Личностные стили поведения в конфликте. Сетка Томаса-Килменна. 10. Межличностные конфликты. 11. Подготовка к осуществлению переговоров. Этапы переговоров. 12. Барьеры коммуникативного взаимодействия, техники и навыков общения как основания для конфликтного противостояния. 13. Понятия прогнозирования и предупреждения конфликтов. 14. Понятия урегулирования и разрешения социального конфликта. 15. Внутриличностные конфликты. 16. Подходы к урегулированию конфликтов в коллективах аптек. 17. Подходы к урегулированию конфликтов с посетителями аптек.

Шкала оценивания
«Отлично» - более 80% правильных ответов
«Хорошо» - 70-79% правильных ответов
«Удовлетворительно» - 55-69% правильных ответов
«Неудовлетворительно» - менее 55% правильных ответов

Приложение 2

Тестовые задания по дисциплине (модулю) Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике

	Код	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст**
С	33.05.01	Фармация
К	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
К	ПК-3	Способен осуществлять фармацевтическое информирование и консультирование при отпуске и реализации лекарственных препаратов для медицинского применения и других товаров аптечного ассортимента
Ф	А/04.7	Информирование населения и медицинских работников о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента
И		**ДАЙТЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ 1 УРОВНЯ (ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ)**
т		**1. Торговый стиль соответствует стратегии …** а. сотрудничества **б. компромисса** в. приспособления г. Соперничества 2. **Ультиматум оппоненту предъявляется в … переговорного процесса:** а. кульминационный момент б. самом конце **в. самом начале** г. ходе всего 3. **Прием, при котором одна из сторон конфликта утверждает, что находится в безвыходной ситуации и предоставляет своему оппоненту информацию, подтверждающую эти слова:** а. Рассчитанная задержка б. Выбор из двух зол **в. «затвора»**

		г. перехода к насилию 4. **Мягкий стиль выражается формулой …** а. «выигрыш—проигрыш» б. «проигрыш-проигрыш» в. «выигрыш-выигрыш» **г. «проигрыш-выигрыш»** 5. **Стратегии, соответствующие мягкому стилю …** а. сотрудничества б. компромисса **в. приспособления** г. Соперничества 6. **Сотрудническому стилю соответствует …** а. игра промежуточными предложениями б. приём улаживания инцидента **в. метод принципиальных переговоров** г. тактика сокрытия и открытия информации 7. **Прием, при котором переговоры откладываются до тех пор, пока обострение конфликта не дойдет до такой степени, что противник окажется в очень невыгодном положении:** **а. Рассчитанная задержка** б. Выбор из двух зол в. «затвора» г. перехода к насилию 8. **Тактика, при которой с самого начала переговоров оппоненту предъявляются не все требования, а выдвигаются в ходе переговорного процесса последовательно, одно за другим:** а. ультимативная **б. выжимания уступок** в. поглощения стрел г. психологического давления 9. **Прием, при котором одна из конфликтующих сторон намечает два (или больше двух) варианта завершения конфликта, которые для неё примерно в равной степени хороши, и предлагает в ультимативной форме своему оппоненту выбрать один из них:** а. Рассчитанная задержка **б. Выбор из двух зол**

		в. «затвора» г. перехода к насилию 10. **Жёсткий стиль выражается формулой …** **а. «выигрыш—проигрыш»** б. «проигрыш-проигрыш» в. «выигрыш-выигрыш» г. «проигрыш-выигрыш» 11. **Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Из прошлого (даже горького) извлекает мало уроков:** **а. неуправляемый** б. ригидный в. бесконфликтный г. демонстративный д. сверхточный **12. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, причем последним кажется, что он придирается, обладает повышенной тревожностью, чрезмерной чувствительностью к деталям, склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.д.):** а.неуправляемый б.ригидный в.бесконфликтный г.демонстративный **д.сверхточный** 13. **Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: рациональное поведение выражено слабо. Ярко выражено эмоциональное поведение. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощается в жизнь, хорошо себя чувствует в ситуации**

конфликтного взаимодействия:

а.неуправляемый
б.ригидный
г.бесконфликтный
д.демонстративный
е.сверхточный

14. **Стиль, который означает расположенность участников конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов и в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий:**

а. конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
б. уклонение (уход)
в. приспособление (уступка)
г. сотрудничество
д. компромисс

15. **Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения:**

а. конструктивная
б. деструктивная
в. конформистская
г. нонконформистская

16. Стиль поведения в конфликтах, который характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и прилагать активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как и пойти навстречу оппонентам:

а. приспособление (уступка)
б. уклонение (уход)
в. конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
г. сотрудничество
д. компромисс

17. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: неустойчив в оценках и мнениях,

		обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, характерна некоторая непоследовательность поведения, ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу: а. неуправляемый б. ригидный **в. бесконфликтный** г. демонстративный д. сверхточный **18. Стиль поведения, который нацелен на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов, предполагает совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон:** а. конфронтация (принуждение, борьба, соперничество) б. уклонение (уход) в. приспособление (уступка) **г. сотрудничество** д. компромисс **19. Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов:** а. конструктивная б. деструктивная **г. конформистская** д. нонконформистская **20. Стиль поведения в конфликте, который стремится навязать другим свое решение проблемы, уповает только на свою силу, не приемлет совместных действий, проявляя элементы максимализма, волевой напор, желание любым путем, включая силовое давление, административные санкции, запугивание, шантаж, чтобы, во что бы то ни стало взять верх над оппонентом, одержать победу в конфликте:** **а. конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)** б. уклонение (уход)

		в. приспособление (уступка) г. сотрудничество д. компромисс

Шкала оценивания
«Отлично» - более 80% правильных ответов на тестовые задания каждого уровня
«Хорошо» - 70-79% правильных ответов на тестовые задания каждого уровня
«Удовлетворительно» - 55-69% правильных ответов на тестовые задания каждого уровня
«Неудовлетворительно» - менее 55% правильных ответов на тестовые задания каждого уровня

Приложение 3

Ситуационная задача по дисциплине Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике

	Код	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
С	33.05.01	Фармация
К	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
К	ПК-3	Способен осуществлять фармацевтическое информирование и консультирование при отпуске и реализации лекарственных препаратов для медицинского применения и других товаров аптечного ассортимента
Ф	А/04.7	Информирование населения и медицинских работников о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
У		В аптеку обратился покупатель с жалобой на качество приобретенного ранее лекарственного средства – мази «Метилурацил». Он утверждает, что товар ненадлежащего качества, так как цвет мази отличается от той, которой он пользовался ранее. По факту жалобы директор аптеки провела контроль организации хранения данного препарата. Установлено соответствие существующих параметров хранения нормативным требованиям. Покупателю отказано в возврате товара
В	1	Какие документы должен предъявить специалист аптеки для подтверждения качества товара?
В	2	Какие сопроводительные документы должны поступить в аптеку вместе с товаром?
В	3	Какие нормативные требования предъявляются к правилам хранения данного товара? Укажите нормативную документацию.
В	4	Укажите параметры температурных режимов, организованные в аптеке для хранения лекарственных средств.
В	5	Где можно найти описание лекарственных препаратов? Как контролируется поступающий в аптеку товар по показателю «Описание»?

Оценочный лист к задаче 1 по дисциплине Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике

Вид	**Код**	**Текст компетенции / названия трудовой функции / названия трудового действия / текст элемента ситуационной задачи**
С	33.05.01	Фармация

К	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
К	ПК-3	Способен осуществлять фармацевтическое информирование и консультирование при отпуске и реализации лекарственных препаратов для медицинского применения и других товаров аптечного ассортимента
Ф	А/04.7	Информирование населения и медицинских работников о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента
И		**ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ**
У		В аптеку обратился покупатель с жалобой на качество приобретенного ранее лекарственного средства – мази «Метилурацил». Он утверждает, что товар ненадлежащего качества, так как цвет мази отличается от той, которой он пользовался ранее. По факту жалобы директор аптеки провела контроль организации хранения данного препарата. Установлено соответствие существующих параметров хранения нормативным требованиям. Покупателю отказано в возврате товара.
В	1	Какие документы должен предъявить специалист аптеки для подтверждения качества товара?
Э		Правильный ответ Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству РФ о техническом регулировании Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона. Качество ЛП подтверждается декларацией о соответствии (ввод в оборот до 29.11.2019) или если ЛП введен в обращение после 29.11.2019 информацией с сайта Росздравнадзора «Сведения о ЛС, поступивших в гражданский оборот в РФ».
Р2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
Р1	Хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
В	2	Какие сопроводительные документы должны поступить в аптеку вместе с товаром?

Э	-	Правильный ответ на вопрос Поставщик при отгрузке товара выписывает аптечному учреждению: - товарные документы – товарные накладные, товарно-транспортные накладные; - налоговые документы – счета-фактуры; - сопроводительные документы, подтверждающие качество товара. - документы согласования цены на ЖНВЛП – протокол согласования цен.
Р2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
Р1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
В	3	Какие нормативные требования предъявляются к правилам хранения данного товара? Укажите нормативную документацию.
Э		Правильный ответ на вопрос Требования к правилам хранения лекарственных средств утверждены приказом Минздравсоцразвития РФ от 23.08.2010 г. № 706н «Об утверждении Правила хранения лекарственных средств» (в ред. от 28.12.2010 г.) и приказом Минздрава РФ от 31.08.2016 г. № 646н «Об утверждении Правил надлежащей практики хранения и перевозки лекарственных препаратов для медицинского применения». Хранение лекарственных средств, требующих защиты от воздействия повышенной температуры (термолабильные лекарственные средства), организации и индивидуальные предприниматели должны осуществлять в соответствии с температурным режимом, указанным на первичной и вторичной (потребительской) упаковке лекарственного средства в соответствии с требованиями нормативной документации. Мазь с метилурацилом должна храниться в холодильнике при температуре от 8°С до 15°С.
Р2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
Р1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
В	4	Укажите параметры температурных режимов,

		организованные в аптеке для хранения лекарственных средств.
Э		Правильный ответ на вопрос В соответствии с ГФ XIV изд. в аптеках устанавливаются следующие температурные режимы: обеспечение холодного места подразумевает хранение лекарственных средств в холодильнике при температуре от 2°С до 8°С, не допуская замораживания. Хранение в прохладном месте подразумевает хранение лекарственных средств при температуре от 8°С до 15°С. Хранение при комнатной температуре подразумевает температурный режим от 15°С до 25°С или, в зависимости от климатических условий, до 30°С.
Р2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
Р1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
В	5	Где можно найти описание лекарственных препаратов? Как контролируется поступающий в аптеку товар по показателю «Описание»?
Э		Правильный ответ на вопрос Описание лекарственных препаратов можно найти в «Инструкции по медицинскому применению препарата». При проведении приёмочного контроля показатель «Описание» может контролироваться только у лекарственных средств, имеющих прозрачную первичную упаковку. Мазь метилурациловая герметично упаковывается в тубу, поэтому при приёмке нельзя оценить соответствие данного показателя указанному в инструкции.
Р2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
Р1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
О	Итоговая оценка	
А	Ф.И.О. автора-составителя	Некрасова Е. В.