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 г.

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

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор
_____ /И.П. Черная/
«17» 05 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке

(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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке 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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке 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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке к пище одобрена УМС по специальности 33.05.01 Фармация

от «27» 04 2021 г. Протокол № 4.

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

Разработчики:

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

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

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

2. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

2.1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке

Цель освоения учебной дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке в аптеке в овладении знаниями о правилах общения с посетителями аптек, а также принципами работы с возражениями.

При этом ***задачами*** дисциплины Б1.В.ДВ.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке являются:

- формирование у студента навыков общения с посетителями аптек;

- приобретение студентами знаний в области причин техник продаж и их применения в аптечной практике;

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

2.2. Место дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке 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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке относится к части, формируемой участниками образовательных отношений

2.2.2. Для изучения дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке 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

Клиническая фармакология

(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))

Знания: - принадлежность лекарственных препаратов к определенным фармако-логическим группам, фармакодинамика и фармакокинетика лекарственных препаратов, наиболее важные побочные и токсические эффекты, основные показания и противопоказания к применению;

дозирование препаратов с учетом характера заболевания, хронобиологии и хронофармакологии; фармакогенетические особенности лекарственной терапии;

принципы клинико-фармакологического подхода к выбору групп лекарственных средств для фармакотерапии основных заболеваний

Умения: определять группы лекарственных средств для лечения определенного заболевания и осуществлять выбор наиболее эффективных и безопасных лекарственных средств(при безрецептурном отпуске);

Прогнозировать и оценивать нежелательные лекарственные реакции;
Определять оптимальный режим дозирования, адекватный лечебным задачам
Навыки: соблюдение принципов этики и деонтологии в общении с посетителями аптек;

2.3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке 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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке 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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке **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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке 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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке	Этический кодекс фармацевтического работника Практика применения закона «О защите прав потребителей» Работа с претензиями потребителей Коммуникативный стандарт общения фармацевтического работника с посетителями аптеки. Техника СПИН. Психологические типы покупателей. Методы оптимизации рекомендаций посетителям

3.2.2. Разделы дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке, 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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке	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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке

№	Название тем лекций дисциплины (модуля)	Часы
1	2	3
	9 семестр	
1.	Этический кодекс фармацевтического работника	2
2.	Практика применения закона «О защите прав потребителей»	2
3.	Работа с претензиями потребителей	2
4.	Коммуникативный стандарт общения фармацевтического работника с посетителями аптеки	2
5.	Техника СПИН	2
6.	Психологические типы покупателей	2
7.	Методы оптимизации рекомендаций посетителям	4
	Итого часов в семестре	16

3.2.4. Название тем практических занятий и количество часов по семестрам изучения дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке

№	Название тем практических занятий дисциплины (модуля)	Часы
1	2	3
9 семестр		
1	Применение Этического кодекса фармацевтического работника	4
2	Актуальные вопросы защиты прав потребителей аптек	4
3	Алгоритм работы с претензиями потребителей аптек	4
4	Внедрение стандартов обслуживания в работу аптек	4
5	Применение техники СПИН	4
6	Основные типы покупателей в аптеки и работа с ними.	4
7	Техника общения с конфликтными клиентами	4
8	Деловая игра «Искусство продаж в аптеке»	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	Взаимоотношения с клиентами в аптеке	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**	Взаимоотношения с клиентами в аптеке	Тестирование блиц-опрос	**10** **1** **5**	**1** **7** **3**

3.4.2.Примеры оценочных средств:

для текущего контроля (ТК)	**Столкновение противоположно направленных взглядов, позиций, интересов, целей, двух или более людей – это:** Инцидент Конфликт Деловая беседа Производственное совещание
	Аптека имеет право обменивать и принимать от населения: лекарства надлежащего качества товары ненадлежащего качества ЛС и ИМН, бывшие в употреблении медицинские приборы и аппараты
	В торговом зале аптеки обязательно должны присутствовать все, кроме: книга жалоб и предложений объявление о внеочередном обслуживании отдельных граждан объявление о дежурном администраторе указание организационно-правовой формы аптеки
	установление контакта с посетителями (ролевая игра), несколько человек играют роль провизора с разными установками, несколько человек – клиентов, остальные оценивают правильность поведения
	выявление мотивов обращения в аптеку (ролевая игра), несколько человек играют роль провизора с разными установками, несколько человек – клиентов, остальные оценивают правильность поведения
	презентация товара (ролевая игра), несколько человек играют роль провизора с разными установками, несколько человек – клиентов, остальные оценивают правильность поведения
для промежуточного контроля (ПК)	Индивидуальное творческое задание: составить алгоритм консультирования клиентов с определенными жалобами: боль в горле, нарушение пищеварения, небольшие травмы

3.5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) Б1.В.ДВ.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке

3.5.1. Основная литература

n/№	Наименование, тип ресурса	Автор(ы) /редактор	Выходные данные, электронный адрес	Кол-во экз. (доступов) в БИЦ
1	2	3	4	5
1	Психология конфликта: от теории к практике : учеб. пособие (Электронный ресурс)	Цветков, В.Л.	М. : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. URL: http://biblioclub.ru	неогр. д
2	Психология и этика делового общения : учебник (Электронный ресурс)	В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др	М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. URL: http://biblioclub.ru	неогр. д

3.5.2. Дополнительная литература

n/№	Наименование, тип ресурса	Автор(ы) /редактор	Выходные данные, электронный адрес	Кол-во экз. (доступов) в БИЦ
1	2	3	4	5
1	Фармацевтическая информация [Электронный ресурс] / Н. З. Мусина;–	Мусина, Н. З. под ред. Р. Н. Аляутдина.	М.: ИД «МЕДПРАКТИКА-М», 2012. - 136 с. URL: http://books-up.ru/	неогр.д
2	Алгоритмы консультирования в аптеке : практические рекомендации по выбору лекарственных средств : сборник алгоритмов выбора ЛС при различных заболеваниях / (Изд. 4-е доп. и перераб.)	гл. ред. Н. Литвак	М. : Ремедиум, 2013. - 112 с.	30
3	Мастер-класс для первостольника: практические рекомендации по работе с посетителями аптек : справочное руководство для аптечных работников / - Изд. 4-е доп. и перераб.	гл. ред. Н. Литвак	М. : Ремедиум, 2013. - 112 с.	30

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 клинической фармакологии, психологии, управления и экономики фармации и освоить практические умения по применению техники СПИН .

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

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку рефератов и индивидуальных творческих заданий.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине «Взаимоотношения с клиентами в аптеке» 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 «Взаимоотношения с клиентами в аптеке» проводится промежуточный контроль знаний с использованием деловой игры «Искусство продаж в аптеке».

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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке

	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. Применение Этического кодекса фармацевтического работника 2. Актуальные вопросы защиты прав потребителей аптек 3. Алгоритм работы с претензиями потребителей аптек 4. Внедрение стандартов обслуживания в работу аптек 5. Применение техники СПИН 6. Основные типы покупателей в аптеки и работа с ними. 7. Техника общения с конфликтными клиентами

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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке

	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. В гиппократовской морали основным принципом является:** A. **«не навреди»** B. «не убий» C. приоритет интересов врача перед пациентом **2. Для деонтологической морали основным принципом является** A. **исполнение своего профессионального долга** B. сохранение врачебной тайны C. принцип невмешательства **3. Товар «лекарственный препарат» имеет следующие особенности:** **A. Спрос на ЛП регулируется патологией человека** B. Генератором спроса является только промежуточный потребитель – врач C. Наличие потребительской стоимости D. На большинство ЛП спрос эластичен **4. Морально-психологический настрой в коллективе, складывающийся в процессе совместной работы и проявляющийся во взаимоотношениях сотрудников, называется:** **A. Социально-психологическим климатом** B. Стилем руководства C. Жизненным циклом организации D. Неформальной структурой **5. Деловые беседы, совещания, собрания, переговоры относятся к:** **A. Устным коммуникациям** B. Письменным коммуникациям C. Законам организации D. Методам управления **6. С позиции личных качеств руководителя выделяют стили руководства:** **A. Авторитарный, демократический, либеральный** B. Авторитарный, демократический, стратегический

		C. Авторитарный, либеральный, компромиссный D. Демократический, либеральный, компромиссный **7. В качестве межличностных методов управления конфликтной ситуацией выступают:** **A. Уклонение, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество** B. Распоряжение, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество C. Приказы, приспособления, конкуренция, компромисс, сотрудничество D. Слияние отделов, приказы, приспособления, конкуренция, компромисс 8. **Запрещено рекламировать населению лекарственные средства, <u>КРОМЕ</u>** **A. отпускаемых без рецепта врача** B. гомеопатических C. разрешенных к применению МЗ РФ D. запрещенных к применению МЗ РФ 9. **Организации, не имеющие в качестве основной цели своей деятельности извлечение прибыли, относятся к:** **A. Некоммерческим** B. Коммерческим C. Общественным D. Религиозным **10. Торговля товарами и оказание услуг покупателям для личного, семейного, домашнего использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, - это:** **A. Розничная торговля** B. Оптовая торговля C. Фармацевтический маркетинг D. Основная задача аптеки 11. **У прямых и сложных каналов товародвижения общим является наличие:** **A. Производителя и потребителя** B. Только розничного звена C. Только оптового звена D. Оптового и розничного звена 12. **Аптека имеет право обменивать и принимать от населения:** **A. товары ненадлежащего качества** B. лекарства надлежащего качества C. ЛС и ИМН, бывшие в употреблении D. медицинские приборы и аппараты **13. В соответствии с «Правилами продажи...», товар,**

		на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю: **А. чтобы он мог быть использован до истечения срока годности;** B. до истечения срока годности; C. не взирая на срок годности; D. по договоренности с покупателем. **14. В соответствии с «Правилами продажи...», по требованию покупателя продавец обязан предъявить:** **книгу отзывов и предложений;** Устав и Учредительный договор предприятия; журнал предметно-количественного учета; кассовую книгу. 15. В соответствии с «Правилами продажи...», вместо предъявления требований о замене товара или устранения недостатков покупатель вправе: **отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;** потребовать наказания продавца; потребовать приостановления лицензии; обратиться в Роспотребнадзор. 16. Нарушение первичной заводской упаковки ЛС: **А. не допускается** B. возможно на усмотрение провизора C. допускается при невозможности аптекой выполнить назначение врача D. допускается при распоряжении руководителя аптеки **17. Срок действия декларации о соответствии на ЛП:** **А. полный период годности ЛП;** B. 1 год C. 2 года D. 3 года; **18. Если все или значительная часть потенциальных потребителей отвергают данный товар или услугу, то имеет место:** **А. Негативный спрос** B. Потенциальный спрос C. Снижающий спрос D. Колеблющийся спрос **19. В качестве межличностных методов управления конфликтной ситуацией выступают:** **А. Уклонение, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество**

		B. Распоряжение, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество C. Приказы, приспособления, конкуренция, компромисс, сотрудничество D. Слияние отделов, приказы, приспособления, конкуренция, компромисс **20. Управленческое решение следует считать полным, если оно не ограничивается оперативной ликвидацией конфликтов и сбоев, а устраняет порождающие их:** **A. Причины** B. Затраты C. Последствия D. Риски

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.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке

	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		Утром в аптеку «Выздоравливай» обратилась пациентка с просьбой продать ей Азитромицин. Провизор объяснил, что этот препарат отпускается только по назначению врача, и попросил рецепт. Пациентка очень просила дать ей препарат без рецепта, плакала, кашляла и всячески демонстрировала свое нездоровье. Провизор пожалел женщину, отпустил ей лекарство, предупредив о способе приема. Вечером пациентка вернулась в аптеку и потребовала принять обратно ЛС и вернуть ей деньги под предлогом того, что ее дочь тоже купила это лекарство. При этом она утверждала, что провизор грубо нарушил правила отпуска ЛС рецептурного отпуска.
В	1	Каков порядок отпуска антибиотиков? Были ли нарушения в отпуске Азитромицина?
В	2	Может ли в данной ситуации провизор вернуть деньги и принять ЛП?
В	3	Назовите механизм действия Азитромицина.
В	4	Назовите показания к применению Азитромицина
В	5	Предложите лекарственные средства для профилактики побочных действий антибиотикотерапии.

Оценочный лист к задаче 1 по дисциплине Б1.В.ДВ.04.03 Взаимоотношения с клиентами в аптеке

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		Утром в аптеку «Выздоравливай» обратилась пациентка с просьбой продать ей Азитромицин. Провизор объяснил, что этот препарат отпускается только по назначению врача, и попросил рецепт. Пациентка очень просила дать ей препарат без рецепта, плакала, кашляла и всячески демонстрировала свое нездоровье. Провизор пожалел женщину, отпустил ей лекарство, предупредив о способе приема. Вечером пациентка вернулась в аптеку и потребовала принять обратно ЛС и вернуть ей деньги под предлогом того, что ее дочь тоже купила это лекарство. При этом она утверждала, что провизор грубо нарушил правила отпуска ЛС рецептурного отпуска.
В	1	Каков порядок отпуска антибиотиков? Были ли нарушения в отпуске Азитромицина?
Э		Правильный ответ на вопрос Антибиотики отпускаются из аптеки по рецептам формы № 107-1/у. Провизор нарушила правила отпуска, отпустив Азитромицин, отпустив его без рецепта по просьбе покупателя
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	Может ли в данной ситуации провизор вернуть деньги и принять ЛП?
Э	-	Правильный ответ на вопрос Лекарственные средства надлежащего качества в соответствии с Постановлением Правительства от 19.01.1998 г. № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров…» не подлежат обмену или возврату.
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	Назовите механизм действия Азитромицина.
Э		Правильный ответ на вопрос Подавляет биосинтез белка, замедляя рост и размножение бактерий, при высоких концентрациях возможен бактерицидный эффект.
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	Назовите показания к применению Азитромицина
Э		Правильный ответ на вопрос Для приема внутрь: инфекции верхних (стрептококковый фарингит/тонзиллит) и нижних (бактериальный бронхит, интерстициальная и альвеолярная пневмония, обострение хронического бронхита) отделов дыхательных путей, лор-органов (средний отит, ларингит и синусит), мочеполовой системы (уретрит и цервицит), кожи и мягких тканей (рожа, импетиго, вторичные инфицированные дерматозы), хроническая стадия мигрирующей эритемы (болезнь Лайма), заболевания желудка и двенадцатиперстной кишки, ассоциированные с Helicobacter pylori.
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	Предложите лекарственные средства для профилактики побочных действий антибиотикотерапии.
Э		Правильный ответ на вопрос Основными побочными действиями антибиотикотерапии являются: аллергические реакции, диспептические явления и др. Для каждой группы антибиотиков коррекция побочных эффектов индивидуальна. При кандидомикозах применяют противогрибковое средство Нистатин, при дисбактериозах – Линекс, Хилак и др. средства,

		востанавливающие микрофлору кишечника, при аллергических реакциях - антигистаминные препараты.
P2	отлично	Ответ полный, на дополнительные вопросы отвечает
P1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: Ответ полный, на дополнительные вопросы не отвечает Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, на дополнительные вопросы не отвечает
P0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или отсутствует
O	Итоговая оценка	
A	Ф.И.О. автора-составителя	Некрасова Е. В.