Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Стегний Кирилл Владимирович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 16.04.2026 12:32:51
Уникальный программный ключ:
d59234ba928aea5c04c54eb9013e367220b6b2ae

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

УТВЕРЖДЕНО
Заведующий кафедрой
_____ Устинова Л.В.
«11» апреля 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
Дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике основной образовательной программы высшего образования

Специальность	33.05.01 Фармация (код, наименование)
Уровень подготовки	специалитет
Направленность подготовки	02 Здравоохранение в сфере обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента
Форма обучения	очная
Срок освоения ООП	5 лет
Институт/кафедра	фармации

Владивосток – 2025

1.1. **Фонд оценочных средств** регламентирует формы, содержание, виды оценочных средств для текущего контроля, промежуточной аттестации и итоговой (государственной итоговой) аттестации, критерии оценивания дифференцированно по каждому виду оценочных средств.

1.2. Фонд оценочных средств определяет уровень формирования у обучающихся установленных в ФГОС ВО и определенных в основной образовательной программе высшего образования по специальности 33.05.01 Фармация, направленности 02 Здравоохранение в сфере обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента универсальных (УК) компетенций, общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций

https://tgmu.ru/sveden/files/auf/OOP_33.05.01_Farmaciya_2025.pdf

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

2.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	Виды аттестации	Оценочные средства
		Форма
1	**Текущая аттестация**	**Тесты**
		Ситуационные задачи **Чек листы**
2	**Промежуточная аттестация**	**Вопросы для собеседования**

3. Содержание оценочных средств текущей аттестации

Текущая аттестацияосуществляется преподавателем дисциплины при проведении занятий в форме: тестирования, ситуационных задач.

Тестовый контроль

	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	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)**

		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

21. Торговый стиль соответствует стратегии …

а. сотрудничества
б. компромисса
в. приспособления
г. Соперничества

22. **Ультиматум оппоненту предъявляется в … переговорного процесса:**

а. кульминационный момент
б. самом конце
в. самом начале
г. ходе всего

23. **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

24. **Мягкий стиль выражается формулой …**

а. «выигрыш—проигрыш»
б. «проигрыш-проигрыш»
в. «выигрыш-выигрыш»
г. «проигрыш-выигрыш»

25. **Стратегии, соответствующие мягкому стилю …**

а. сотрудничества
б. компромисса
в. приспособления
г. Соперничества

26. **Сотрудническому стилю соответствует …**

а. игра промежуточными предложениями
б. приём улаживания инцидента

		в. метод принципиальных переговоров г. тактика сокрытия и открытия информации 27. **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 28. **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 29. **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 30. **Жёсткий стиль выражается формулой …** **а. «выигрыш—проигрыш»** б. «проигрыш-проигрыш» в. «выигрыш-выигрыш» г. «проигрыш-выигрыш» 31. **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 **32. 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** 33. **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 34. **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** 35. **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

36. 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

37. 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

38. 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

39. 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 **40. 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

Критерии оценивания
«Отлично» - более 90% правильных ответов
«Хорошо» - 80-89% правильных ответов
«Удовлетворительно» - 70-79% правильных ответов
«Неудовлетворительно» - менее 70 % правильных ответов

Типовые ситуационные задачи и чек-листы по дисциплине Б1.В.ДВ.03.02 Конфликтология в аптечной практике

Ситуационная задача №1

	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.
		Вопрос к задаче:
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»?

Чек –лист к ситуационной задаче № 1

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		При расчете с покупателем фармацевт не смог рассчитать клиента из-за отсутствия разменной монеты. Клиент был возмущен, потребовал «жалобную» книгу. Фармацевт отказал ее предоставить.
		Вопрос к задаче:
В	1	Какие нарушения допущены фармацевт?
Э		Правильный ответ 1. Каждая аптечная организация должна иметь как книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию, так и 2. разменный фонд для обслуживания покупателей. (приказ о НАП)

Р2	отлично	Ответ полный, даны ответы по пяти пунктам
Р1	Хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: даны правильные ответы на четыре из пяти пунктов Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, даны правильные ответы на три из пяти пунктов
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или правильный на один или два пункта
В	2	Каков порядок осуществления наличных расчётов с покупателями?
Э	-	В течение смены при обслуживании каждого покупателя кассир-операционист обязан: 1. - определить общую сумму покупки и назвать ее покупателю; 2. - получить от покупателя деньги за товары; 3. - чётко назвать сумму полученных денег и положить эти деньги отдельно на виду у покупателя; 4. - напечатать чек; 5. - назвать сумму причитающейся сдачи и выдать её покупателю вместе с чеком (при этом бумажные купюры и разменную монету выдать одновременно).
Р2	отлично	Ответ полный, даны ответы по пяти пунктам
Р1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: даны правильные ответы на четыре из пяти пунктов Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, даны правильные ответы на три из пяти пунктов
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или правильный на один или два пункта
В	3	Мог ли в такой ситуации фармацевт предложить расчёт с помощью платёжных банковских карт? Каков порядок осуществления?
Э		Правильный ответ на вопрос 1. Мог. 2. Расчёты с использованием платёжных карт относятся к безналичным расчётам с покупателями. Процесс продажи товаров, работ, услуг при оплате с помощью платёжных пластиковых карт называется эквайрингом. 3. Чтобы принимать в оплату пластиковые карты необходимо заключить с банком договор эквайринга, в котором оговаривается порядок обеспечения организации техническими средствами (терминалы, импринтеры), авторизации карт и проценты банка. 4. Расчёты осуществляются следующим образом: кассир вставляет карточку в кассовый терминал, по каналу связи сообщается номер банковского счёта владельца карточки, подтверждается достаточная сумма на счёте (авторизация карты) и даётся команда на списание денег. 5. Карточка возвращается владельцу. Или все чаще используется бесконтактная оплата.
Р2	отлично	
Р1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: даны правильные ответы на четыре из пяти пунктов Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, даны

		правильные ответы на три из пяти пунктов
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или правильный на один или два пункта
В	4	Какая информация для потребителей должна быть в торговом зале в удобном для ознакомления месте?
Э		Правильный ответ на вопрос 1. Выписка из реестра лицензий 2. - информация о невозможности возврата и обмена товаров аптечного ассортимента надлежащего качества; 3. - иные документы и информация, которая должна быть доведена до сведения покупателей (информация о зарегистрированных предельных отпускных ценах на ЛП, включённых в перечень ЖНВЛП, 4. об установленном в субъекте Российской Федерации размере предельной розничной надбавки к установленным производителями лекарственных препаратов фактическим отпускным ценам на лекарственные препараты); 5. Закон «О защите прав потребителей».
Р2	отлично	Ответ полный, даны ответы по пяти пунктам
Р1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: даны правильные ответы на четыре из пяти пунктов Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, даны правильные ответы на три из пяти пунктов
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или правильный на один или два пункта
В	5	Что нужно аптеке для дистанционной торговли ЛП?
Э		Правильный ответ на вопрос 1. Розничная торговля лекарственными препаратами (за исключением ЛП, отпускаемых по рецепту на ЛП, НЛП и ПЛП, а также 2. спиртосодержащих лекарственных препаратов с объемной долей этилового спирта свыше 25 процентов) может осуществляться аптечными организациями дистанционным способом. 3. Розничную торговлю ЛП для дистанционным способом могут осуществлять аптечные организации, имеющие лицензию на фармацевтическую деятельность и 4. соответствующее разрешение Росздравнадзора.
Р2	отлично	Ответ полный, даны ответы по пяти пунктам
Р1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: даны правильные ответы на четыре из пяти пунктов Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, даны правильные ответы на три из пяти пунктов
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или правильный на один или два пункта
О	Итоговая оценка	

Ситуационная задача №2.

	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		При расчете с покупателем фармацевт не смог рассчитать клиента из-за отсутствия разменной монеты. Клиент был возмущен, потребовал «жалобную» книгу. Фармацевт отказал ее предоставить.
		Вопросы к задаче:
В	1	Какие нарушения допущены фармацевт?
В	2	Каков порядок осуществления наличных расчётов с покупателями?
В	3	Мог ли в такой ситуации фармацевт предложить расчёт с помощью платёжных банковских карт? Каков порядок осуществления?
В	4	Какая информация для потребителей должна быть в торговом зале в удобном для ознакомления месте?
В	5	Что нужно аптеке для дистанционной торговли ЛП?

Чек-лист к ситуационной задаче № 2

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**
		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.
		Вопрос к задаче:
В	1	Какие документы должен предъявить специалист аптеки для подтверждения качества товара?
Э		Правильный ответ 1. Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, 2. содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству РФ о техническом регулировании 3. Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона. 4. Качество ЛП подтверждается декларацией о соответствии (ввод в оборот до 29.11.2019) или 5. 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, даны ответы по пяти пунктам
Р1	Хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: даны правильные ответы на четыре из пяти пунктов Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, даны правильные ответы на три из пяти пунктов
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или правильный на один или два пункта
		Вопрос к задаче:
В	2	Какие сопроводительные документы должны поступить в аптеку вместе с товаром?
Э	-	Правильный ответ на вопрос 1. Поставщик при отгрузке товара выписывает аптечному учреждению: 2. - товарные документы – товарные накладные, товарно-транспортные накладные; 3. - налоговые документы – счета-фактуры; 4. сопроводительные документы, подтверждающие качество товара. 5. документы согласования цены на ЖНВЛП – протокол согласования цен.
Р2	отлично	Ответ полный, даны ответы по пяти пунктам

Р1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: даны правильные ответы на четыре из пяти пунктов Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, даны правильные ответы на три из пяти пунктов
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или правильный на один или два пункта
В	3	Какие нормативные требования предъявляются к правилам хранения данного товара? Укажите нормативную документацию
Э		Правильный ответ на вопрос 1. 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 2. приказом Минздрава РФ от 31.08.2016 г. № 646н «Об утверждении Правил надлежащей практики хранения и перевозки лекарственных препаратов для медицинского применения». 3. 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. 4. Мазь с метилурацилом должна храниться в холодильнике при температуре от 8°С до 15°С.
Р2	отлично	
Р1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: даны правильные ответы на четыре из пяти пунктов Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, даны правильные ответы на три из пяти пунктов
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или правильный на один или два пункта
		Вопрос к задаче:
В	4	Укажите параметры температурных режимов, организованные в аптеке для хранения лекарственных средств.
Э		1. 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. 2. Хранение в прохладном месте подразумевает хранение лекарственных средств при температуре от 8°С до 15°С. 3. 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, даны ответы по пяти пунктам
Р1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: даны правильные ответы на

		четыре из пяти пунктов Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, даны правильные ответы на три из пяти пунктов
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или правильный на один или два пункта
		Вопрос к задаче:
В	5	Где можно найти описание лекарственных препаратов? Как контролируется поступающий в аптеку товар по показателю «Описание»?
Э		Правильный ответ на вопрос 1. Описание лекарственных препаратов можно найти в «Инструкции по медицинскому применению препарата». 2. При проведении приёмочного контроля показатель «Описание» может контролироваться только у лекарственных средств, имеющих прозрачную первичную упаковку. 3. Мазь метилурациловая герметично упаковывается в тубу, поэтому при приёмке нельзя оценить соответствие данного показателя указанному в инструкции.
Р2	отлично	Ответ полный, даны ответы по пяти пунктам
Р1	хорошо/удовлетворительно	Для оценки «хорошо»: даны правильные ответы на четыре из пяти пунктов Для оценки «удовлетворительно»: Ответ неполный, даны правильные ответы на три из пяти пунктов
Р0	неудовлетворительно	Ответ неправильный или правильный на один или два пункта
О	Итоговая оценка	

4. Содержание оценочных средств промежуточной аттестации

Вопросы для собеседования

	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** 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.

5. Критерии оценивания результатов обучения

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он показал достаточно прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умеет правильно оценить полученные результаты.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если при ответе выявились существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.

Приложение 1

Чек-лист оценки практических навыков

Название практического навыка фармацевтическое информирование и консультирование

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		
ТД	Оказание информационно-консультационной помощи при выборе безрецептурных лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента			
	Действие		Проведено	Не проведено
1.	Поздоровался с пациентом Уточнил необходимость консультации специалиста		1 балл	-1 балл
2.	Уточнил факт обращения к врачу и наличия рецепта Указал на возможность рекомендации только безрецептурных препаратов		1 балл	-1 балла
3.	Расспросил пациента о жалобах и симптомах		1 балл	-1 балл
4.	Перечислил основные показания к применению препарата		1 балл	-1 балл
5.	Уточнил для взрослого или ребёнка приобретается препарат/возраст ребенка Спросил о наличии других заболеваний и приёме препаратов		1 балл	-1 балл
6.	Рекомендовал безрецептурный препарат 1, 2, 3		1 балл	-1 балл
7.	Объяснил механизм действия препарата		1 балл	-1 балла
8.	Рассказал о лекарственных формах, дозировках, особенности взаимодействия с пищей		1 балл	-1 балл
9.	Рассказал о необходимости обратиться к врачу при сохранении симптомов или ухудшении состояния		1 балл	-1 балл
10.	Рассказал о хранении препарата		1 балл	-1 балл
	Итого			

Общая оценка:

«Зачтено» не менее 75% выполнения

«Не зачтено» 74 и менее% выполнения