

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Приволжский исследовательский медицинский университет"
Министерства здравоохранения Российской Федерации

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине **«Коммуникации в управлении фармацевтическими
организациями»**

наименование

направление подготовки 33.06.01 «Фармация»

шифр, наименование

направленность «Организация фармацевтического дела»

шифр, наименование

Квалификация выпускника:
Исследователь. Преподаватель-исследователь

Форма обучения:
очная / заочная

Н.Новгород
2018

Фонд оценочных средств по дисциплине «КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ» предназначен для контроля знаний по программе подготовки кадров высшей квалификации в аспирантуре по направлению подготовки 33.06.01 «Фармация» и 14.04.03 «Организация фармацевтического дела».

Текущий контроль по дисциплине «КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ» осуществляется в течение всего срока освоения данной дисциплины.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине «КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ» проводится по итогам обучения и является обязательной.

1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Наименование оценочного средства	
				вид	количество
1.	Задачи и функции фармацевтического специалиста в мировой практике. Нравственно-этические нормы фармацевтической деятельности.	УК-1	Знать: <ul style="list-style-type: none"> ➤ структуру современной системы здравоохранения Российской Федерации ➤ основы законодательства Российской Федерации по охране здоровья граждан и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия в стране ➤ юридические, законодательные и административные процедуры и стратегию, касающиеся всех аспектов фармацевтической деятельности 	Тестовые задания Собеседование Контрольная работа Выпускная квалификационная работа	10 вопросов 10 вопросов 1 (2 вар.) 1 (5 тем)
			Уметь: <ul style="list-style-type: none"> ➤ применять на практике методы и приемы маркетингового анализа в системе лекарственного обеспечения населения, медицинских и иных организаций 	Ситуационные задачи	5
			Владеть: <ul style="list-style-type: none"> ➤ методами, способами и техникой организации работы в основных звеньях товаропроводящей системы фармацевтического рынка ➤ методами организации фармацевтической деятельности ➤ нормативной, справочной и научной литературой для решения профессиональных задач 	Реферат Сообщение/доклад	1 (5 тем) 1 (5 тем)

		ПК-7	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ структуру современной системы здравоохранения Российской Федерации ➤ основы законодательства Российской Федерации по охране здоровья граждан и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия в стране ➤ основные нормативные и правовые документы ➤ юридические, законодательные и административные процедуры и стратегию, касающиеся всех аспектов фармацевтической деятельности ➤ основы управления трудовым коллективом ➤ основы делопроизводства в фармацевтических организациях 	<p>Тестовые задания Собеседование Контрольная работа Выпускная квалификационная работа</p>	<p>10 вопросов 10 вопросов 1 (2 вар.) 1 (5 тем)</p>
			<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ составлять организационно-распорядительную документацию в соответствии с государственными стандартами ➤ осуществлять выбор методов учета и составлять документы по учетной политике ➤ управлять персоналом фармацевтических организаций, осуществлять эффективную кадровую политику с использованием мотивационных установок 	<p>Ситуационные задачи</p>	<p>5</p>
			<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ методами, способами и техникой организации работы в основных звеньях товаропроводящей системы фармацевтического рынка ➤ методами организации фармацевтической деятельности ➤ нормативной, справочной и научной литературой для решения профессиональных задач ➤ навыками составления отчетности для внутренних и внешних пользователей учетной информации ➤ навыками ведения административного делопроизводства 	<p>Реферат Сообщение/доклад</p>	<p>1 (5 тем) 1 (5 тем)</p>

2.	Понятие коммуникации. Составляющие коммуникационного процесса. Условия эффективности коммуникационного процесса.	УК-1	Знать: <ul style="list-style-type: none"> ➤ структуру современной системы здравоохранения Российской Федерации ➤ основы законодательства Российской Федерации по охране здоровья граждан и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия в стране ➤ юридические, законодательные и административные процедуры и стратегию, касающиеся всех аспектов фармацевтической деятельности 	Тестовые задания Собеседование Контрольная работа Выпускная квалификационная работа	10 вопросов 20 вопросов 1 (5 вар.) 1 (5 тем)
			Уметь: <ul style="list-style-type: none"> ➤ применять на практике методы и приемы маркетингового анализа в системе лекарственного обеспечения населения, медицинских и иных организаций 	Ситуационные задачи	5
			Владеть: <ul style="list-style-type: none"> ➤ методами, способами и техникой организации работы в основных звеньях товаропроводящей системы фармацевтического рынка ➤ методами организации фармацевтической деятельности ➤ нормативной, справочной и научной литературой для решения профессиональных задач 	Реферат Сообщение/доклад	1 (5 тем) 1 (5 тем)
3.	Потребительское поведение при выборе лекарственных препаратов и фармацевтических товаров. Основные потребности потребителя фармацевтических товаров. Консультирование как составляющая качества фармацевтической помощи	УК-1	Знать: <ul style="list-style-type: none"> ➤ структуру современной системы здравоохранения Российской Федерации ➤ основы законодательства Российской Федерации по охране здоровья граждан и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия в стране ➤ юридические, законодательные и административные процедуры и стратегию, касающиеся всех аспектов фармацевтической деятельности 	Тестовые задания Собеседование Контрольная работа Выпускная квалификационная работа	20 вопросов 15 вопросов 1 (5 вар.) 1 (5 тем)
			Уметь: <ul style="list-style-type: none"> ➤ применять на практике методы и приемы маркетингового анализа в системе лекарственного обеспечения населения, медицинских и иных организаций 	Ситуационные задачи	10

			Владеть: <ul style="list-style-type: none"> ➤ методами, способами и техникой организации работы в основных звеньях товаропроводящей системы фармацевтического рынка ➤ методами организации фармацевтической деятельности ➤ нормативной, справочной и научной литературой для решения профессиональных задач 	Реферат Сообщение/доклад	1 (5 тем) 1 (5 тем)
4.	Условия эффективного взаимодействия с потребителем. Типы потребителей. Управление конфликтами с покупателями и в коллективе фармацевтической организации	УК-1	Знать: <ul style="list-style-type: none"> ➤ структуру современной системы здравоохранения Российской Федерации ➤ основы законодательства Российской Федерации по охране здоровья граждан и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия в стране ➤ юридические, законодательные и административные процедуры и стратегию, касающиеся всех аспектов фармацевтической деятельности 	Тестовые задания Собеседование Контрольная работа Выпускная квалификационная работа	80 вопросов 60 вопросов 1 (5 вар.) 1 (5 тем)
			Уметь: <ul style="list-style-type: none"> ➤ применять на практике методы и приемы маркетингового анализа в системе лекарственного обеспечения населения, медицинских и иных организаций 	Ситуационные задачи	10
			Владеть: <ul style="list-style-type: none"> ➤ методами, способами и техникой организации работы в основных звеньях товаропроводящей системы фармацевтического рынка ➤ методами организации фармацевтической деятельности ➤ нормативной, справочной и научной литературой для решения профессиональных задач 	Реферат Сообщение/доклад	1 (5 тем) 1 (5 тем)
		ПК-7	Знать: <ul style="list-style-type: none"> ➤ структуру современной системы здравоохранения Российской Федерации ➤ основы законодательства Российской Федерации по охране здоровья граждан и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия в стране ➤ основные нормативные и правовые документы 	Тестовые задания Собеседование Контрольная работа	20 вопр. 20 вопросов 1 (5 вар.)

			<ul style="list-style-type: none"> ➤ юридические, законодательные и административные процедуры и стратегию, касающиеся всех аспектов фармацевтической деятельности ➤ основы управления трудовым коллективом ➤ основы делопроизводства в фармацевтических организациях 		
			<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ составлять организационно-распорядительную документацию в соответствии с государственными стандартами ➤ осуществлять выбор методов учета и составлять документы по учетной политике ➤ управлять персоналом фармацевтических организаций, осуществлять эффективную кадровую политику с использованием мотивационных установок 	Ситуационные задачи	20
			<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ методами, способами и техникой организации работы в основных звеньях товаропроводящей системы фармацевтического рынка ➤ методами организации фармацевтической деятельности ➤ нормативной, справочной и научной литературой для решения профессиональных задач ➤ навыками составления отчетности для внутренних и внешних пользователей учетной информации ➤ навыками ведения административного делопроизводства 	Реферат Сообщение/доклад	1 (5 тем) 1 (5 тем)

2. Критерии и шкала оценивания

код компетенции	оценка 5 «отлично»	оценка 4 «хорошо»	оценка 3 «удовлетворительно»	оценка 2 «неудовлетворительно»
УК-1 ПК-7	глубокое усвоение программного материала, логически стройное его изложение, дискуссионность данной проблематики, умение связать теорию с возможностями ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения, владение методологией и методиками исследований, методами моделирования	твердые знания программного материала, допустимы незначительные неточности в ответе на вопрос, правильное применение теоретических положений при решении вопросов и задач, умение выбирать конкретные методы решения сложных задач, используя методы сбора, расчета, анализа, классификации, интерпретации данных, самостоятельно применяя математический и статистический аппарат	знание основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, умение решать простые задачи на основе базовых знаний и заданных алгоритмов действий, испытывать затруднения при решении практических задач	незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий

3. Оценочные средства (полный перечень оценочных средств)

3.1. Текущий контроль

3.1.1. Контролируемый раздел дисциплины «Задачи и функции фармацевтического специалиста в мировой практике. Нравственно-этические нормы фармацевтической деятельности».

Формируемые компетенции УК-1, ПК-7.

ФОНД ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Контролируемая компетенция УК-1

(Один правильный ответ)

1. **СОГЛАСНО ПОЛОЖЕНИЮ О ЛИЦЕНЗИРОВАНИИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НЕ ВКЛЮЧАЕТ СЛЕДУЮЩИЕ РАБОТЫ И УСЛУГИ В СФЕРЕ ОБРАЩЕНИЯ ЛС ДЛЯ МЕДИЦИНСКОГО ПРИМЕНЕНИЯ**
 - А. распространение лекарственных препаратов
 - Б. оптовая торговля лекарственными средствами для медицинского применения
 - В. перевозка лекарственных средств (лекарственных препаратов) для медицинского применения
 - Г. розничная торговля, отпуск, изготовление лекарственных препаратов для медицинского применения
2. **ЛИЦЕНЗИОННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ, КОТОРЫМ ДОЛЖЕН СООТВЕТСТВОВАТЬ СОИСКАТЕЛЬ ЛИЦЕНЗИИ (ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ) ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ОБРАЩЕНИЯ ЛС ДЛЯ МЕДИЦИНСКОГО ПРИМЕНЕНИЯ НЕ ОТНОСИТСЯ НАЛИЧИЕ**
 - А. квалификационной категории
 - Б. необходимых помещений и оборудования, соответствующих установленным требованиям
 - В. высшего фармацевтического образования, стажа работы по специальности не менее 3 лет
 - Г. сертификата специалиста
3. **РАБОТНИК АПТЕКИ ПРИ ОТПУСКЕ ЛП ДОЛЖЕН ИНФОРМИРОВАТЬ ПОКУПАТЕЛЯ О**
 - А. условиях хранения и способе приема ЛП
 - Б. необходимости ознакомиться с инструкцией по применению препарата
 - В. поставщике ЛП
 - Г. клинико-фармакологической группе к которой относится препарат
4. **В СЛУЧАЕ ОТСУТСТВИЯ У ПОКУПАТЕЛЯ РЕЦЕПТА НА ЛЕКАРСТВЕННЫЙ ПРЕПАРАТ, ПОДЛЕЖАЩИЙ РЕЦЕПТУРНОМУ ОТПУСКУ, РАБОТНИК АПТЕКИ ВПРАВЕ**
 - А. предложить в качестве замены ЛП безрецептурного отпуска
 - Б. отпустить ЛП, предварительно уточнив симптомы заболевания
 - В. отпустить ЛП, посоветовав обратиться к врачу
 - Г. потребовать документ, удостоверяющий личность

ФОНД ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Контролируемая компетенция ПК-7

(Один правильный ответ)

5. **СОГЛАСНО УСТАНОВЛЕННЫМ «ПРАВИЛАМ ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ТОВАРОВ...» ПРЕДПРОДАЖНАЯ ПОДГОТОВКА ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ И МЕДИЦИНСКИХ ИЗДЕЛИЙ НЕ ВКЛЮЧАЕТ**
 - А. качественный и количественный химический анализ
 - Б. распаковку
 - В. проверку качества товара (по внешним признакам)
 - Г. проверку наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе (поставщике)
6. **КОНТРОЛЬ ПРИ ОТПУСКЕ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В ПРОВЕРКЕ**
 - А. соответствия упаковки физико-химическим свойствам лекарственных веществ
 - Б. общего объема лекарственной формы
 - В. общей массы лекарственной формы

Г. качества укупорки

7. ИНФОРМАЦИЯ О ЛП, ОТПУСКАЕМЫХ ПО РЕЦЕПТУ, МОЖЕТ СОДЕРЖАТЬСЯ В

А. специализированных печатных изданиях, предназначенных для медицинских, фармацевтических, ветеринарных работников

Б. информации для населения, размещаемой в поликлиниках

В. информации для населения, размещаемой в торговых залах аптек

Г. рекламной информации производителя, размещаемой в газете, не являющейся специализированным изданием для медицинских фармацевтических, ветеринарных работников

8. В СООТВЕТСТВИИ С ОГРАНИЧЕНИЯМИ, УСТАНОВЛЕННЫМИ 323-ФЗ «ОБ ОСНОВАХ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ ГРАЖДАН В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ» ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИМ РАБОТНИКАМ НЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

А. принимать участие в семинарах (тренингах), организуемых фармацевтическими компаниями

Б. принимать подарки, денежные средства, оплату развлечений, отдыха, проезда к месту отдыха,

В. принимать участие в развлекательных мероприятиях, проводимых за счет средств компаний (представителей компаний)

Г. заключать соглашения с фарм. компанией о предложении населению определенных ЛП, медицинских изделий

Д. предоставлять населению недостоверную, неполную или искаженную информацию об имеющихся в наличии ЛП, имеющих одинаковое МНН, медицинских изделиях, в том числе скрывать информацию о наличии ЛП и медицинских изделий, имеющих более низкую цену

9. В СООТВЕТСТВИИ С 323-ФЗ «ОБ ОСНОВАХ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ ГРАЖДАН В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ» ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ НЕ ИМЕЮТ ПРАВА ПРИНИМАТЬ УЧАСТИЕ В

А. назначении руководителей фармацевтических организаций

Б. разработке норм и правил в сфере охраны здоровья и решении вопросов, связанных с нарушением этих норм и правил

В. разработке программ подготовки и повышения квалификации медицинских работников и фармацевтических работников

Г. аттестации медицинских работников и фармацевтических работников для получения ими квалификационных категорий

10. ФАРМАЦЕВТИЧЕСКАЯ ДЕОНТОЛОГИЯ ИЗУЧАЕТ

А. нормы поведения фармацевтических работников при общении с покупателями, врачами, коллегами по работе

Б. права и ответственность фармацевтических работников

В. должностные обязанности фармацевтических работников

Г. соблюдение фармацевтическими работниками требований нормативных правовых актов по обращению ЛП

ВОПРОСЫ ПО РАЗДЕЛУ ДИСЦИПЛИНЫ

Контролируемая компетенция УК-1

1. Каковы основные элементы консультирования?
2. Каковы основные постулаты этического кодекса фармацевтического работника?
3. Каковы основные постулаты концепции «Фармацевт 7 звездочек?»
4. Что такое самолечение и какова роль фармацевтического работника в его обеспечении (мировая практика)
5. В чем особенность самолечения в России?
6. Как следует принимать информацию о побочных действиях ЛП? Как регистрировать, кому передавать?
7. Как фармацевтический работник может взаимодействовать с врачом? Когда и как?
8. В чем особенность лекарственного препарата как товара?
9. Что изучает этика, а что деонтология? Что такое мораль, поступок?
10. В чем особенности потребителей лекарственных препаратов? Какой мотив приводит их в аптеку?

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ПО ВАРИАНТАМ

Контролируемая компетенция ПК-7

ВАРИАНТ 1. Заполните пробелы.



Что такое ответственное самолечение?

ВАРИАНТ 2. Заполните пробелы.

Приказ Минздрава России от 31.08.2016 N 647н
"Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения"

Приказ Минздрава России от 11.07.2017 №403н
об утверждении правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе иммунобиологических лекарственных препаратов, аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на фармацевтическую деятельность



Каковы основные постулаты концепции «Фармацевт 7 звездочек»:

КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Контролируемая компетенция ПК-7

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 1.

Рассмотрите ситуацию. Какие правила этики и деонтологии были нарушены?

- Дайте мне, пожалуйста, препарат «N»!
 - Данный препарат отпускается только по рецепту.
 - А мне он нужен! Я без него не могу! Срочно дайте мне его!
 - Вы что, русского языка не понимаете?
- После чего идет ваше случайное небрежное высказывание, и манипуляция со стороны посетителя аптеки:
- Вы меня оскорбили!

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 2.

Рассмотрите ситуацию. Что будет, если провизор будет отвечать агрессивней на агрессию?

- Перед окошком кассы обслуживается женщина, а за ней ждёт своей очереди старушка. В аптеку входит мужчина, среднего возраста, явно озабоченный какими-то своими мыслями. По его нервным, нетерпеливым движениям, можно догадаться, что он куда-то очень торопится. Старушка, чья очередь подошла, медленно ищет рецепт лекарств, назначенных врачом, долго выспрашивает у **провизора**, какие лекарства аналогичны прописанным, но только подешевле. Провизор вежливо и терпеливо отвечает на все вопросы, и предлагает женщине наиболее подходящие варианты. Выбрав нужное лекарство, клиентка медленно насчитывает деньги, расплачивается и уходит. Ожидая своей очереди, только что зашедший мужчина нервно вздыхает, и начинает отпускать по поводу провизора едкие замечания, типа: «Вот молодёжь нынче пошла, ничего делать не умеют, а ещё в аптеке работают! Вам бы, девушка, поучиться надо, нормально клиентов обслуживать, а не у прилавка стоять!».
- Отпустив старушку, девушка-провизор вежливо ответила мужчине: «Простите за причинённые неудобства. Я понимаю, что вы спешите. Но так сложилось, что перед вами зашли два других клиента, им также требовалась моя помощь. В нашей аптеке важен каждый клиент.», и по всем правилам обслужила его.

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 3.

В аптеке №3 аптечной сети «ФАРМА» заведующий аптекой 15 января принял решение провести ревизию кассы. В результате был выявлен недостаток в размере 90 рублей.

- 1) Как в фармацевтической организации должна быть организована работа на операционной кассе (с применением ККТ)? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 2) Как осуществляется ревизия кассы? Какие документы должны быть при этом оформлены?
- 3) Кто будет возмещать выявленную недостачу? Виды материальной ответственности. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 4) Перечислите приходные и расходные кассовые операции. Какие требования предъявляются к оформлению приходных и расходных кассовых документов?
- 5) Порядок ведения кассовой книги.
- 6) Как осуществляется расчёт лимита остатка наличных денег в кассе. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 7) Как осуществляется учет безналичных расчётов в фармацевтической организации? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 8) Учёт товаров в мелкорозничной сети.
- 9) Кто ещё, помимо заведующего аптекой, может принимать решение о проведении ревизии кассы? Приведите классификацию управленческих решений и соответствующие примеры.
- 10) Какая ответственность предусмотрена за нарушение правил ведения кассовых операций и отпуска фармацевтических товаров? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 11) Какие права потребителей должны соблюдаться фармацевтической организацией при осуществлении отпуска лекарственных средств и других фармацевтических товаров? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 4.

Рассмотрите ситуацию. Какие правила этики и деонтологии были нарушены?

В аптеку зашла женщина с большими пакетами, и маленьким ребёнком на руках. То, что женщине тяжело, ребёнок капризничает, и она спешит поскорее совершить покупку и уйти – очевидно. В это время, провизор (тоже женщина) общается по мобильному телефону на личные темы.

Клиентка, ожидая, что на неё всё же обратят внимание, начинает терять терпение, и сама обращается к провизору. Провизор, в перерывах между разговором с подругой, пытается обслужить клиентку. Клиентка, потеряв уже довольно много времени на ожидание нормального обслуживания, начинает нервничать, и просит вызвать управляющего.

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 5.

Рассмотрите ситуацию. Какие правила этики и деонтологии были нарушены? Как следовало ответить?

- Девушка, ну чего вы там копаетесь, нельзя ли побыстрее? Я спешу.
- Вы разве не видите, что я работаю? А вы мне только мешаете.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Контролируемая компетенция ПК-7

1. Мировая практика осуществления профессиональных функций фармацевтических
2. работников. «фармацевт 7 звездочек».
3. Профессиональная роль фармацевтических специалистов как аспект социальной деятельности
4. Особенности фармацевтического консультирования при отпуске лекарственных препаратов
Знание профессиональной этики и деонтологии — составляющая успеха в деятельности провизора.
5. Роль фармацевтического работника в самолечении.

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ

Контролируемая компетенция ПК-7

1. «Роль фармацевта в самолечении и самомедикации»
2. «Фармацевт 7 звездочек»
3. Этический кодекс фармацевта России.
4. Этические кодексы фармацевтов: история и современность.
5. Проблемы профессиональной автономии фармацевта и этический кодекс FIP

3.1.2. Контролируемый раздел дисциплины «Понятие коммуникации. Составляющие коммуникационного процесса. Условия эффективности коммуникационного процесса» .

Формируемые компетенции УК-1

ФОНД ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Контролируемая компетенции УК-1

Выберите один ответ

1. ОБЩЕНИЕ ЛЮДЕЙ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ С ПОМОЩЬЮ КОММУНИКАЦИЙ

- 1) вербальных и устных
- 2) вербальных и невербальных
- 3) письменных и невербальных
- 4) устных и невербальных

2. ВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ОСУЩЕСТВЛЯЮТСЯ С ПОМОЩЬЮ СООБЩЕНИЙ

- 1) устных и письменных
- 2) слов и жестов
- 3) жестов и мимики
- 4) устных и бессловесных

3. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ОСУЩЕСТВЛЯЮТСЯ ПОСРЕДСТВОМ ЯЗЫКА

- 1) языка тела и слов
- 2) языка телодвижений и письменной речи
- 3) устной речи и ее параметров
- 4) языка телодвижений и диапазонов речи

4. КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ ВАЖНЫ

- 1) только для систем управления
- 2) для управленческих и производственных систем
- 3) для всей организации в целом
- 4) только для отдельных структур организации

5. КОММУНИКАЦИЯ ЭТО

- 1) процесс, в ходе которого два или несколько человек обмениваются и осознают полученную информацию
- 2) многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности
- 3) то, что искажает смысл сообщения
- 4) объем информации, который

6. ОБЩЕНИЕ ЭТО

- 1) процесс, в ходе которого два или несколько человек обмениваются и осознают полученную информацию
- 2) многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности
- 3) то, что искажает смысл сообщения
- 4) объем информации, который

7. ШУМ ЭТО

- 1) процесс, в ходе которого два или несколько человек обмениваются и осознают полученную информацию
- 2) многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности
- 3) то, что искажает смысл сообщения
- 4) объем информации, который

8. ПРОПУСКНАЯ СПОСОБНОСТЬ КАНАЛА

- 1) процесс, в ходе которого два или несколько человек обмениваются и осознают полученную информацию
- 2) многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности
- 3) то, что искажает смысл сообщения
- 4) объем информации, который может быть передан через него за одну коммуникативную сессию

9. УМЕНИЕ СЛУШАТЬ

- 1) навыки принимать сообщения, четко выделяя содержащиеся в них факты и ощущения, правильно интерпретировать их значение
- 2) неудачный выбор слов или неуместное их использование, а также применение смешанных сообщений
- 3) когда слова передают одно сообщение, а "язык тела" - другое
- 4) позволяет менеджеру определить, насколько эффективны (или неэффективны) его коммуникации

10. СЕМАНТИЧЕСКИЙ БАРЬЕР

- 1) навыки принимать сообщения, четко выделяя содержащиеся в них факты и ощущения, правильно интерпретировать их значение
- 2) неудачный выбор слов или неуместное их использование, а также применение смешанных сообщений
- 3) когда слова передают одно сообщение, а "язык тела" - другое
- 4) позволяет менеджеру определить, насколько эффективны (или неэффективны) его коммуникации

ВОПРОСЫ ПО ТЕМАМ/РАЗДЕЛАМ ДИСЦИПЛИНЫ

Контролируемая компетенции УК-1

1. Коммуникации как процесс Понятие коммуникации

2. Типология коммуникаций
3. Коммуникации как процесс с обратной связью
4. Каналы коммуникации
5. Межличностные коммуникации
6. Продуктивность и эффективность коммуникации
7. Коммуникационные барьеры в межличностном общении
8. Организационные коммуникации
9. Нисходящие коммуникации
10. Восходящие коммуникации
11. Горизонтальные коммуникации
12. Коммуникационные сети
13. Неформальные коммуникативные каналы
14. Коммуникационные барьеры организаций
15. Коммуникации и высокоэффективное рабочее место
16. Изменение технологий и техническое обеспечение коммуникативных процессов
17. Сложный социальный контекст
18. Открытые коммуникации
19. Диалог
20. Обратная связь и обучение

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ПО ВАРИАНТАМ

Контролируемая компетенции УК-1

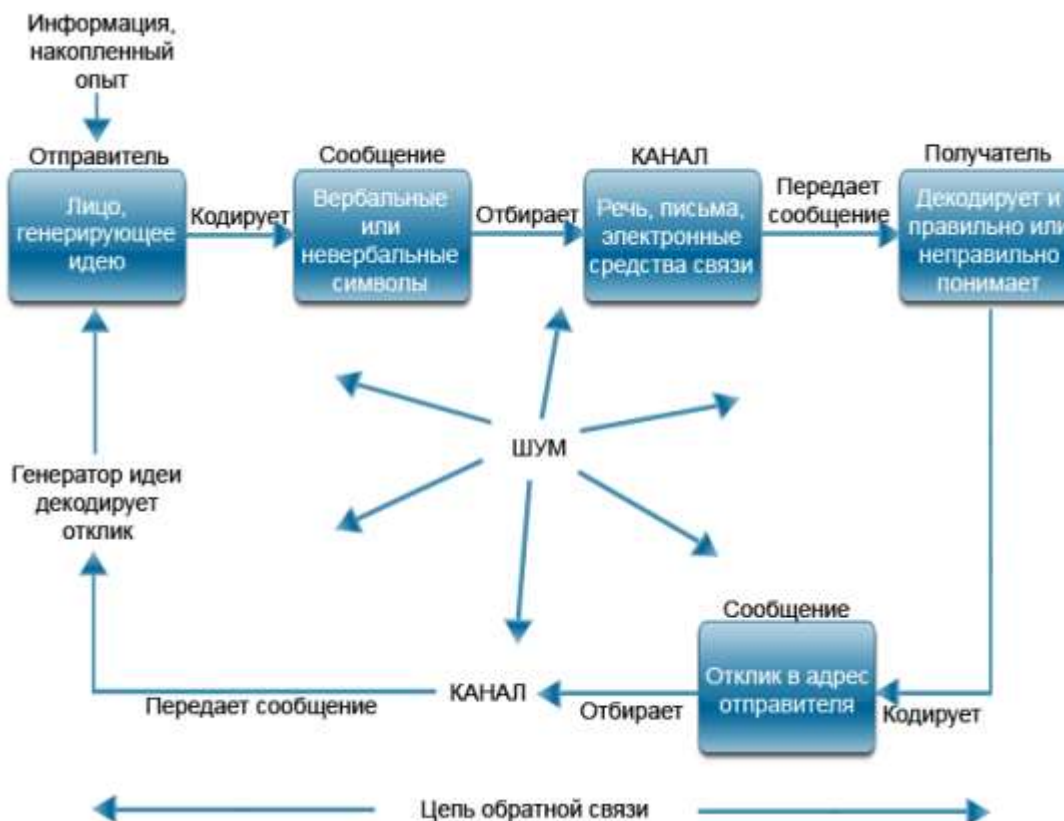
ВАРИАНТ 1

На рисунке изображен процесс обмена информацией как система с обратной связью и шумом.

Провизор объясняет покупателю на профессиональном языке применение Омепразола.

Укажите, где провизор, где покупатель. Какие барьеры имеются при их общении. Предложите способы устранения.

Что такое обратная связь? Как ее предоставить покупателю? Как понять, что покупатель понял предложение провизора и готов к приобретению лекарственного препарата.

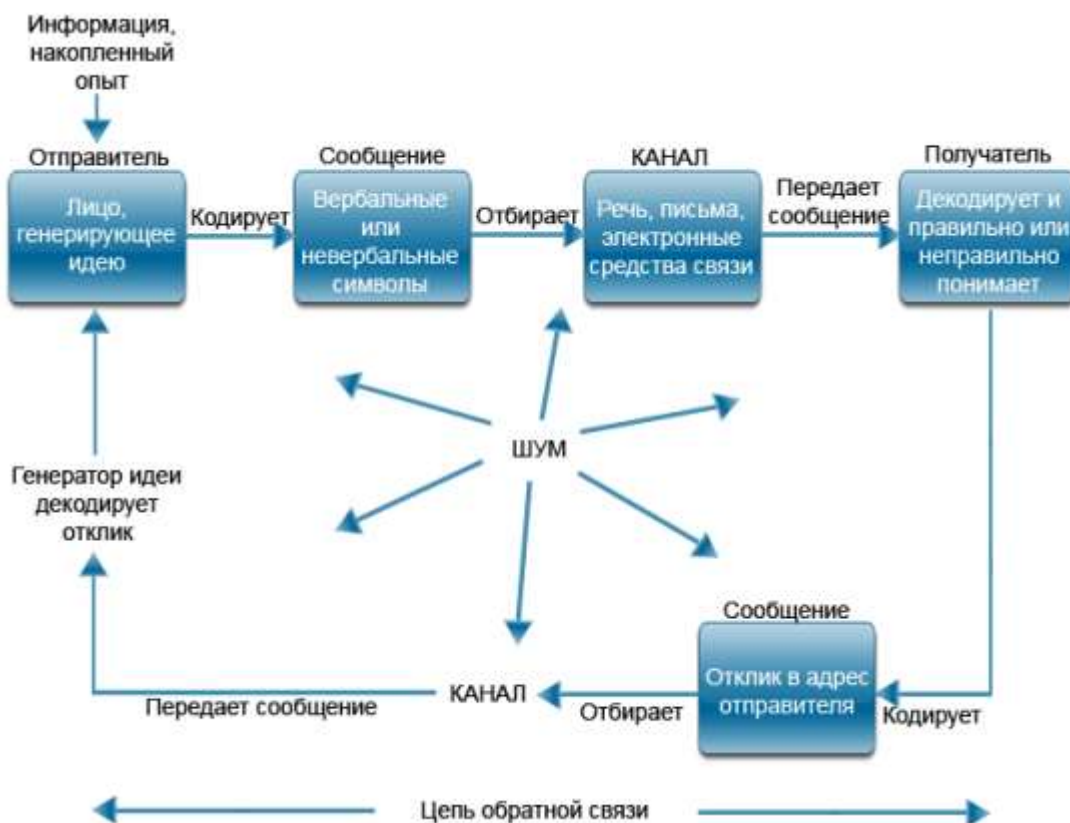


ВАРИАНТ 2

На рисунке изображен процесс обмена информацией как система с обратной связью и шумом.

Провизор объясняет глухому покупателю применение Альиагеля.

1. Укажите, где провизор, где покупатель. Какие барьеры имеются при их общении. Предложите способы устранения.
2. Что такое обратная связь? Как ее предоставить покупателю? Как понять, что покупатель понял предложение провизора и готов к приобретению лекарственного препарата.

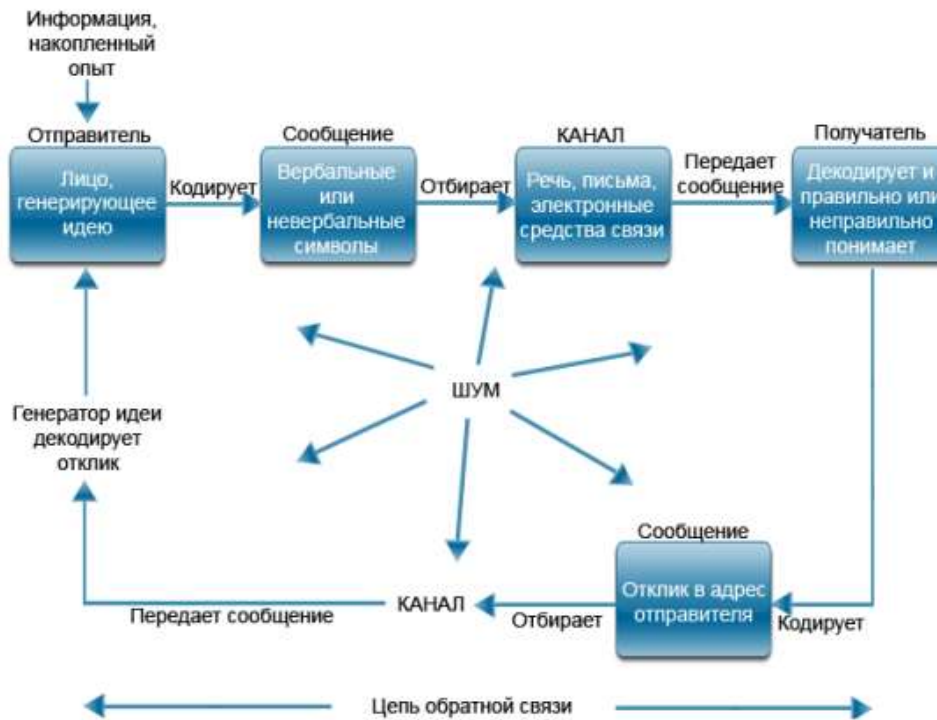


ВАРИАНТ3

На рисунке изображен процесс обмена информацией как система с обратной связью и шумом.

Слабослышащий провизор объясняет покупателю применение ИРС-19, покупатель очень торопится на встречу.

1. Укажите, где провизор, где покупатель. Какие барьеры имеются при их общении. Предложите способы устранения. По каим невербальным признакам можно узнать, что покупатель торопится или нервничает.
2. Что такое обратная связь? Как ее предоставить покупателю? Как понять, что покупатель понял предложение провизора и готов к приобретению лекарственного препарата.

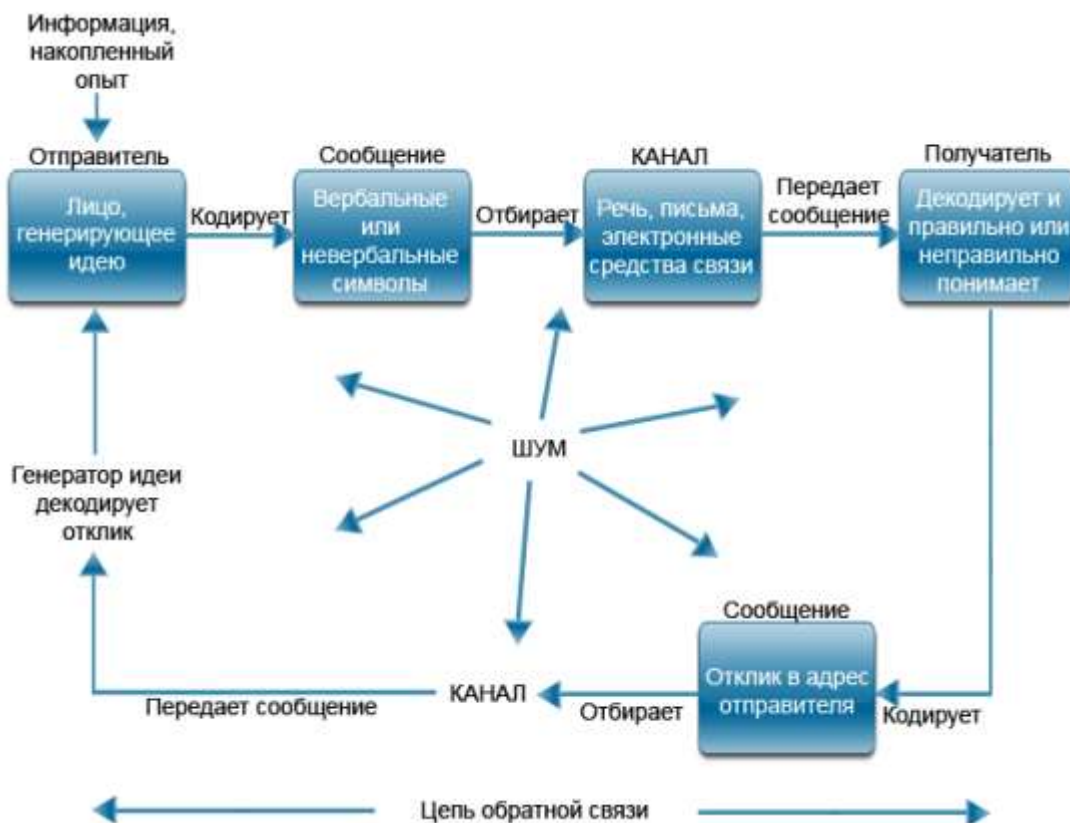


ВАРИАНТ4

На рисунке изображен процесс обмена информацией как система с обратной связью и шумом.

Молодой провизор объясняет пожилому покупателю как пользоваться тонометром, не предложив присесть. Пожилой покупатель предпочитает опытных работников. Как узнать, что покупатель недоволен обслуживанием.

1. Укажите, где провизор, где покупатель. Какие барьеры имеются при их общении. Предложите способы устранения.
2. Что такое обратная связь? Как ее предоставить покупателю? Как понять, что покупатель понял предложение провизора и готов к приобретению лекарственного препарата.

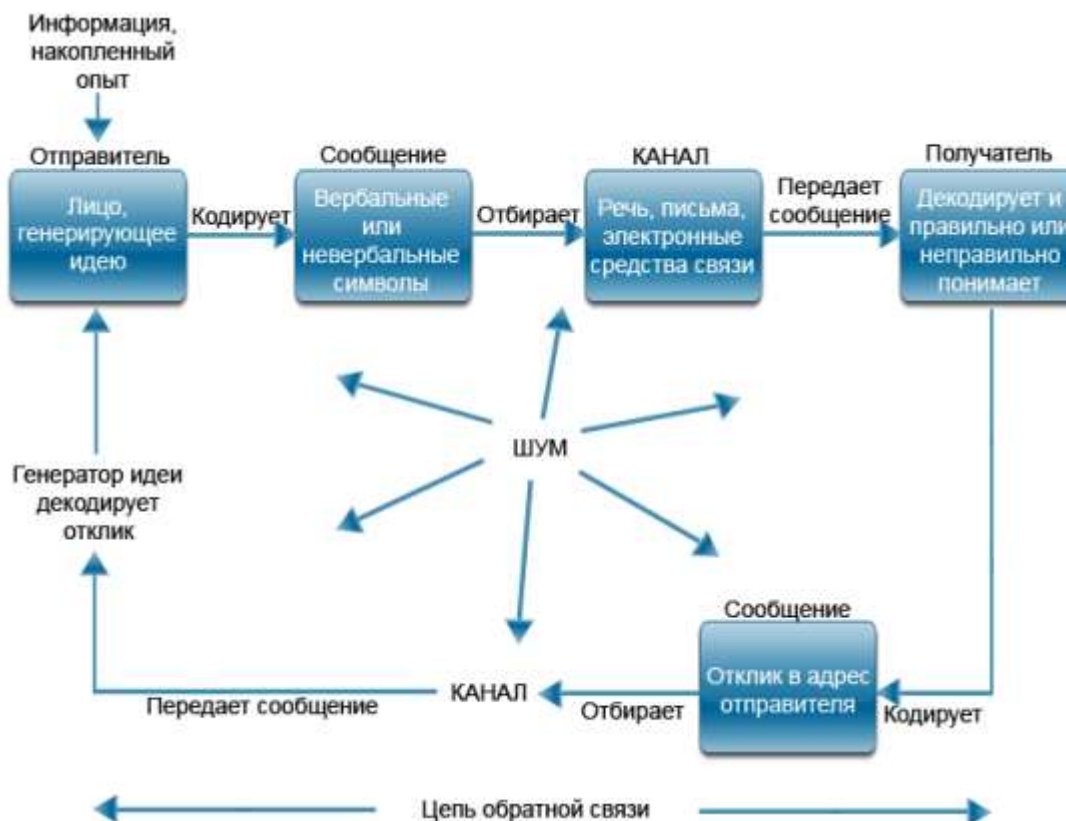


ВАРИАНТ5

На рисунке изображен процесс обмена информацией как система с обратной связью и шумом.

Молодой провизор объясняет иностранцу, плохо понимающему по-русски, что делать, если болит зуб и распухла щека.

1. Укажите, где провизор, где покупатель. Какие барьеры имеются при их общении. Предложите способы устранения.
2. Что такое обратная связь? Как ее предоставить покупателю? Как понять, что покупатель понял предложение провизора и готов к приобретению лекарственного препарата.



КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Контролируемая компетенции УК-1

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 1

Посетитель аптеки просит отпустить препарат «Реланиум» без рецепта. Провизор отказала в просьбе без объяснения причины своего отказа. После этого посетитель потребовал вмешательства заведующего аптекой. Заведующий объяснил причину отказа, сославшись на ряд нормативных документов. Посетитель, не удовлетворившись полученным ответом, устраивает скандал в кабинете заведующего аптекой.

- 1) Каковы действия заведующего аптекой согласно деонтологическим нормам.
- 2) Дайте определение понятий «деонтология». Что изучает фармацевтическая деонтология? На что направлены деонтологические нормы поведения фармацевтических работников?
- 3) Перечислите нравственные особенности фармацевтической профессии.
- 4) Какие лекарственные средства можно реализовывать в аптеке, аптечном пункте, аптечном киоске? К какой группе по условиям отпуска относится этот препарат. Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 5) К какой фармакотерапевтической группе относится данный лекарственный препарат? Как необходимо организовать хранение данного препарата?
- 6) Дайте понятие товара. Классификация аптечных товаров (назовите известные вам перечни товаров аптечного ассортимента, их назначение).
- 7) Что такое товарная политика, ее основная задача?
- 8) Что такое спрос и в чем заключается закон спроса? Перечислите основные виды эластичности спроса.
- 9) Как можно классифицировать спрос с точки зрения степени его удовлетворения? Приведите примеры расчета данного спроса.
- 10) Дайте характеристику понятию «конфликт». Пути разрешения конфликтных ситуаций. Приведите

примеры.

- 11) Какие виды коммуникации присутствуют в указанной задаче?

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 2

Провизор аптечного пункта ОАО «Фарма», совмещающая обязанности кассира, в связи с неисправностью кассового аппарата, приняла наличные деньги за отпущенные лекарственные препараты, не распечатав кассовый чек. На аптеку был наложен штраф в установленном законом размере. При проведении проверки выяснилось, что решение работать без кассового аппарата принял заведующий аптекой и дал провизору соответствующее устное распоряжение.

- 1) Правомочно ли наложение штрафа на аптеку, Будет ли это считаться нарушением лицензионных требований?
- 2) Какие требования к лицензиату считаются грубыми и негрубыми? Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 3) В каком размере будет наложен штраф? Из каких средств возможна выплата таких штрафов? Может ли аптека в случае наложения таких штрафов привлечь провизора к возмещению ущерба? Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 4) Порядок применения контрольно-кассовой техники при осуществлении денежных расчетов с населением. Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 5) Должностные обязанности и ответственность провизора по приему рецептов и отпуску лекарств: требования к квалификации провизора. Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 6) Порядок приема товаров в аптечный пункт, сопроводительные документы, документальное оформление приема товаров.
- 7) Каков порядок сдачи денежной выручки. Какие документы при этом должны быть оформлены?
- 8) Как должен был повести себя провизор, получив подобное распоряжение от своего непосредственного начальства?
- 9) В чем заключается понятие «управленческое решение»? Какие виды решений с точки зрения способа их выработки можно выделить? Какое решение принял заведующий аптекой?
- 10) Перечислите основные этапы моделирования процесса принятия решений.
- 11) Каковы основные характеристики управленческих коммуникаций? Перечислите и дайте характеристику этапам коммуникационного процесса.

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 3

В аптеку обратился больной с просьбой отпустить ему без рецепта упаковку шипучих таблеток Солпадеина №12, по 2 упаковки таблеток Нурофен Плюс табл. п/о №12, Темпалгин табл. п/о №20, Но-шпы табл. 40мг №6 и Баралгетас табл. 500мг №10. Провизор отпустила не все препараты, сославшись на действующие правила отпуска.

- 1) Правильно ли поступил провизор? Какие из перечисленных препаратов можно отпустить без рецепта? Как объясните больному отказ в отпуске? Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 2) К каким фармакотерапевтическим группам относятся указанные препараты? Каковы условия и порядок хранения указанных препаратов в аптеке. Требования к помещениям хранения. Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 3) Каковы правила выписывания рецептов и отпуска данных препаратов. Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 4) Какие существуют нормы отпуска указанных препаратов в медицинские организации? К каким нормативным документам вы обратитесь для уточнения норм отпуска?
- 5) Перечислите товары, которые имеет право реализовывать аптечная организация. На реализацию каких товаров она должна получить дополнительное разрешение и в какой форме? Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 6) Назовите необходимый состав пакета документов на товар, поступающий в аптечную организацию. В каком количестве каждый из них должен быть представлен?
- 7) Как осуществляется процесс приёмки товара в аптечную организацию по количеству и качеству? Кто ответственен за его организацию? Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 8) Перечислите документы, подтверждающие качество всех реализуемых товаров в аптечной организации.
- 9) На что в фармацевтической организации должна быть предоставлена потребителю надлежащая информация? Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 10) Какова ответственность работников фармацевтической организации за предоставление потребителю ненадлежащей информации? Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 11) Какие организации осуществляют контроль за соблюдением прав потребителей?

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 4

Аптекой в апреле текущего года отпущено населению по льготным рецептам лекарственных

препаратов на сумму 45,5 тыс. руб., что составило 16% от общего товарооборота.

- 1) Какие аптечные организации имеют право отпускать лекарственные препараты по льготным рецептам? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 2) На основании каких оправдательных документов и в каких отчетных документах вы отразите данный расход лекарственных средств?
- 3) За счет чего финансируется льготный отпуск? Как осуществляется оплата аптеке ЛП, отпущенных по льготным рецептам? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 4) Перечислите группы населения и категории заболеваний, при амбулаторном лечении которых ЛП отпускаются на льготных условиях. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 5) Каковы особенности выписывания льготных рецептов, порядок их оформления и срок хранения в аптеке? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 6) Как осуществляется формирование розничной цены на льготные ЛП? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 7) Каким образом должен быть организован процесс хранения разных групп льготных ЛП? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 8) Перечислите основные виды доходов аптечной организации.
- 9) Что такое товарооборот? Его классификация. Как осуществляется процесс его анализа и планирования?
- 10) Какие виды коммуникации могут быть организованы в данной ситуации?
- 11) Какие конфликтные ситуации могут возникнуть при осуществлении льготного отпуска? Как их избежать?

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 5

В аптеке N женщина приобрела готовые очки без консультации врача. В самой аптеке врача нет. На следующий день она возвратилась с просьбой вернуть очки, или поменять на другие. В аптеке ей было отказано в удовлетворении просьбы. Возник конфликт, в который пришлось вмешаться вышестоящему руководству, после чего деньги были возвращены покупателю.

- 1) Поясните правомерность требований посетительницы и поведения сотрудников аптеки. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 2) Оцените правомерность поведения вышестоящего руководства. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 3) Оцените правильность поведения сотрудников аптеки в самом начале, при продаже товара.
- 4) Предположите развитие данной ситуации в случае отказа в удовлетворении просьбы покупателя.
- 5) Является ли данная ситуация примером нарушения прав потребителя? Почему? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 6) Что представляет собой система защиты прав потребителя?
- 7) Какие виды и формы наказаний существуют за нарушения в области защиты прав потребителей?
- 8) Как в аптечной организации должен осуществляться отпуск очковой оптики и иных медицинских изделий? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 9) Каков порядок назначения и выписывания медицинских изделий? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 10) Как осуществляется хранение данной категории фармацевтических товаров в фармацевтических организациях (медицинских изделий)?
- 11) Может ли указанная ситуация служить причиной внутриорганизационного конфликта между сотрудниками данной аптеки и представителями вышестоящего руководства? Предположите варианты возможных событий и способы их решения.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Контролируемая компетенции УК-1

- | | |
|----|---|
| 1. | Критерии "идеального провизора" с точки зрения руководителей аптек |
| 2. | Основные деловые качества провизоров и фармацевтов |
| 3. | Семь источников шума |
| 4. | Умение слушать. Рекомендации по активному слушанию: правила, хороший слушатель, плохой слушатель. |
| 5. | Физические искажения. Семантические барьеры. Смешанные сообщения |

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ

Контролируемая компетенции УК-1

- | | |
|----|---|
| 1. | Обратная связь. "Формула обратной связи Т. Рассела" |
| 2. | Восходящие коммуникации в организации |
| 3. | Нисходящие коммуникации в организации |
| 4. | Формальные и неформальные каналы коммуникации |
| 5. | Достоинства и недостатки каналов коммуникаций |

3.1.3. Контролируемый раздел дисциплины «Потребительское поведение при выборе лекарственных препаратов и фармацевтических товаров. Основные потребности потребителя фармацевтических товаров. Консультирование как составляющая качества фармацевтической помощи».

ФОНД ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Контролируемая компетенции УК-1

Выберите один ответ

- 1. ПРАВИЛА ОТПУСКА ЛП ДЛЯ МЕДИЦИНСКОГО ПРИМЕНЕНИЯ УТВЕРЖДАЮТСЯ**
 - А. Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения или ее территориальным органом (Росздравнадзором)
 - Б. Министерством здравоохранения РФ
 - В. Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека или ее территориальным органом (Роспотребнадзором)
 - Г. органом исполнительной власти в сфере здравоохранения субъекта РФ

- 2. НА РЕЦЕПТУРНОМ БЛАНКЕ ФОРМЫ 107-1/У МОЖНО ВЫПИСАТЬ ЛЕКАРСТВЕННЫЕ ПРЕПАРАТЫ В КОЛИЧЕСТВЕ**
 - А. только одного
 - Б. не более трёх
 - В. не более двух
 - Г. не более пяти

- 3. ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ ЛП К БЕЗРЕЦЕПТУРНЫМ ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ**
 - А. перечнем лекарственных средств, утвержденным Приказом Минздрава РФ
 - Б. Правительством РФ
 - В. информацией, представленной в инструкции по применению ЛП и на упаковке ЛП
 - Г. провизором при отпуске ЛП

- 4. ЛЕКАРСТВЕННЫЕ ПРЕПАРАТЫ ДЛЯ МЕДИЦИНСКОГО ПРИМЕНЕНИЯ, ОТПУСКАЕМЫЕ БЕЗ РЕЦЕПТА ВРАЧА, НЕ ПОДЛЕЖАТ ПРОДАЖЕ ЧЕРЕЗ**
 - А. аптеки
 - Б. аптечные пункты
 - В. аптечные киоски
 - Г. ветеринарные аптеки

- 5. ДОКУМЕНТ, КОТОРЫЙ ЯВЛЯЕТСЯ ОСНОВАНИЕМ ДЛЯ ОТПУСКА ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ В ОТДЕЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ – ЭТО**
 - А. требование-накладная медицинской организации
 - Б. заказ-заявка
 - В. рецепт
 - Г. накладная на внутреннее перемещение

- 6. ФАРМАЦЕВТИЧЕСКУЮ ЭКСПЕРТИЗУ РЕЦЕПТА ПРОВОДИТ**
 - А. лечащий врач
 - Б. провизор (фармацевт)
 - В. фельдшер
 - Г. клинический фармаколог

- 7. НАРКОТИЧЕСКИЕ И ПСИХОТРОПНЫЕ ЛЕКАРСТВЕННЫЕ ПРЕПАРАТЫ СПИСКА II ПЕРЕЧНЯ НС, ПВ И ИХ ПРЕКУРСОРОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ КОНТРОЛЮ В РФ, ВЫПИСЫВАЮТСЯ НА**

РЕЦЕПТУРНОМ БЛАНКЕ

- А. формы № 148-1/у -88
- Б. формы № 107/у – НП
- В. формы № 148-1/у -04(л)
- Г. формы № 107- 1 /у

8. ПСИХОТРОПНЫЕ ЛЕКАРСТВЕННЫЕ ПРЕПАРАТЫ СПИСКА III ПЕРЕЧНЯ НС, ПВ И ИХ ПРЕКУРСОРОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ КОНТРОЛЮ В РФ, ВЫПИСЫВАЮТСЯ НА РЕЦЕПТУРНОМ БЛАНКЕ

- А. формы № 148-1/у -04(л)
- Б. формы № 148-1/у -06(л)
- В. формы № 148-1/у -88
- Г. формы № 107- 1/у

9. ЛЕКАРСТВЕННЫЕ ПРЕПАРАТЫ, ОБЛАДАЮЩИЕ АНАБОЛИЧЕСКОЙ АКТИВНОСТЬЮ, ВЫПИСЫВАЮТСЯ НА РЕЦЕПТУРНОМ БЛАНКЕ

- А. формы № 148-1/у -88
- Б. формы № 148-1/у -04(л)
- В. формы № 107- 1/у
- Г. формы № 107/у – НП

10. РЕЦЕПТУРНЫЕ БЛАНКИ ФОРМЫ № 148-1/У-04 (Л) И № 148-1/У-06 (Л) ПРЕДНАЗНАЧЕНЫ ДЛЯ ВЫПИСЫВАНИЯ И ОТПУСКА

- А. ЛП, содержащих наркотические средства и психотропные вещества, внесенные в список II Перечня НС, ПВ и их прекурсоров, подлежащих контролю в РФ
- Б. сильнодействующих и ядовитых веществ
- В. ЛП, содержащих психотропные вещества, внесенные в список III Перечня НС, ПВ и их прекурсоров, подлежащих контролю в РФ
- Г. ЛП гражданам, имеющим право на бесплатное получение лекарственных препаратов или получение лекарственных препаратов со скидкой

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМ МЕДИЦИНСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ЗАПРЕЩАЕТСЯ ВЫПИСЫВАТЬ РЕЦЕПТЫ НА

- А. ЛП, обладающие анаболической активностью
- Б. ЛП, содержащие наркотические средства и психотропные вещества, внесенные в список II Перечня НС, ПВ и их прекурсоров, подлежащих контролю в РФ
- В. ЛП, внесенные в список III Перечня НС, ПВ и их прекурсоров, подлежащих контролю в РФ
- Г. сильнодействующие вещества

12. РАЗРЕШАЕТСЯ ВЫПИСЫВАТЬ РЕЦЕПТЫ ДЛЯ АМБУЛАТОРНЫХ БОЛЬНЫХ НА

- А. трамадол
- Б. калипсол
- В. фторотан
- Г. фентанил

13. ВРАЧ ОБЯЗАН В РЕЦЕПТЕ НАПИСАТЬ ДОЗУ ЛЕКАРСТВЕННОГО ВЕЩЕСТВА ПРОПИСЬЮ И ПОСТАВИТЬ ВОСКЛИЦАТЕЛЬНЫЙ ЗНАК, ЕСЛИ ПРЕВЫШАЕТСЯ

- А. высшая суточная доза
- Б. количество упаковок ЛП
- В. предельно допустимое количество ЛП на 1 рецепт
- Г. высшая разовая доза

14. РЕЦЕПТЫ НА ЛЕКАРСТВЕННЫЕ ПРЕПАРАТЫ ВЫПИСЫВАЮТСЯ НА

- А. русском языке, должны иметь штамп медицинской организации с указанием ее наименования, адреса и телефона
- Б. латинском языке, должны иметь штамп аптечной организации с указанием ее наименования, адреса и телефона
- В. латинском языке, должны иметь штамп аптечной организации «Лекарство отпущено»
- Г. латинском языке, должны иметь штамп медицинской организации с указанием ее наименования, адреса и телефона

15. РЕЦЕПТ НА БЛАНКЕ ФОРМЫ № 107-1/У ПОДПИСЫВАЕТСЯ ВРАЧОМ И ЗАВЕРЯЕТСЯ

- А. личной печатью врача
- Б. треугольной печатью медицинской организации «Для рецептов»

- В. круглой печатью медицинской организации
Г. гербовой печатью медицинской организации
- 16. РЕЦЕПТЫ НА ЛП, СОДЕРЖАЩИЕ НАРКОТИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА И ПСИХОТРОПНЫЕ ВЕЩЕСТВА, ВНЕСЕННЫЕ В СПИСОК II ПЕРЕЧНЯ НС, ПВ И ИХ ПРЕКУРСОРОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ КОНТРОЛЮ В РФ, ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫ В ТЕЧЕНИЕ**
- А. 5 дней
Б. 15 дней
В. 1 месяца
Г. 2 месяцев
- 17. РЕЦЕПТЫ НА ЛП, СОДЕРЖАЩИЕ ПСИХОТРОПНЫЕ ВЕЩЕСТВА, ВНЕСЕННЫЕ В СПИСОК III ПЕРЕЧНЯ НС, ПВ И ИХ ПРЕКУРСОРОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ КОНТРОЛЮ В РФ, ИНЫЕ ЛС, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРЕДМЕТНО-КОЛИЧЕСТВЕННОМУ УЧЕТУ, И ЛП, ОБЛАДАЮЩИЕ АНАБОЛИЧЕСКОЙ АКТИВНОСТЬЮ, ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫ В ТЕЧЕНИЕ**
- А. 5 дней
Б. 15 дней
В. 1 месяца
Г. 2 месяцев
- 18. ПРИ ВЫПИСЫВАНИИ ПАЦИЕНТАМ С ХРОНИЧЕСКИМИ ЗАБОЛЕВАНИЯМИ РЕЦЕПТОВ НА ЛП СО СРОКОМ ДЕЙСТВИЯ РЕЦЕПТА В ПРЕДЕЛАХ ДО ОДНОГО ГОДА МЕДИЦИНСКИЙ РАБОТНИК ДОЛЖЕН СДЕЛАТЬ ПОМЕТКУ «ПАЦИЕНТУ С ХРОНИЧЕСКИМ ЗАБОЛЕВАНИЕМ», УКАЗАТЬ СРОК ДЕЙСТВИЯ РЕЦЕПТА И ПЕРИОДИЧНОСТЬ ОТПУСКА ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ ИЗ АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (ЕЖЕНЕДЕЛЬНО, ЕЖЕМЕСЯЧНО И ИНЫЕ ПЕРИОДЫ), ЗАВЕРИТЬ ЭТО УКАЗАНИЕ СВОЕЙ ПОДПИСЬЮ И ЛИЧНОЙ ПЕЧАТЬЮ, А ТАКЖЕ**
- А. печатью медицинской организации «Для рецептов»
Б. круглой печатью медицинской организации
В. гербовой печатью медицинской организации
Г. штампом медицинской организации
- 19. ПРИ ОКАЗАНИИ ПАЦИЕНТАМ ПАЛЛИАТИВНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НЕ МОЖЕТ БЫТЬ УВЕЛИЧЕНО В 2 РАЗА ПО СРАВНЕНИЮ С ПРЕДЕЛЬНО ДОПУСТИМЫМ КОЛИЧЕСТВОМ ДЛЯ ВЫПИСЫВАНИЯ НА ОДИН РЕЦЕПТ, КОЛИЧЕСТВО:**
- А. наркотических ЛП списка II Перечня НС, ПВ и их прекурсоров, подлежащих контролю в РФ
Б. ЛП, обладающих анаболической активностью
В. психотропных ЛП списка III Перечня НС, ПВ и их прекурсоров, подлежащих контролю в РФ
Г. ЛП, подлежащих предметно-количественному учету
- 20. НАРКОТИЧЕСКИЕ И ПСИХОТРОПНЫЕ ЛП СПИСКА II ПЕРЕЧНЯ НС, ПВ И ИХ ПРЕКУРСОРОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ КОНТРОЛЮ В РФ, ОТПУСКАЮТСЯ БОЛЬНОМУ ИЛИ ЛИЦУ, ЕГО ПРЕДСТАВЛЯЮЩЕМУ, ПРИ ПРЕДЪЯВЛЕНИИ**
- А. документа, подтверждающего право на государственную социальную помощь
Б. справки, подтверждающей право на получение набора социальных услуг
В. медицинской карты амбулаторного больного
Г. документа, удостоверяющего личность
- 21. РЕЦЕПТЫ НА ЛС, ВХОДЯЩИЕ В МИНИМАЛЬНЫЙ АССОРТИМЕНТ, ОБСЛУЖИВАЮТСЯ С МОМЕНТА ОБРАЩЕНИЯ БОЛЬНОГО В АПТЕЧНУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ В СРОК, НЕ ПРЕВЫШАЮЩИЙ**
- А. пяти рабочих дней
Б. один рабочий день
В. двух рабочих дней
Г. десяти рабочих дней
- 22. НЕПРАВИЛЬНО ВЫПИСАННЫЕ РЕЦЕПТЫ В АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПОГАШАЮТСЯ**
- А. штампом «рецепт недействителен» и возвращаются больному
Б. путем надрыва и возвращаются больному
В. штампом «рецепт недействителен» и остаются в организации
Г. штампом «рецепт недействителен» и остаются в организации, а больному вместо рецепта возвращается сигнатура
- 23. СРОК ХРАНЕНИЯ РЕЦЕПТОВ НА НАРКОТИЧЕСКИЕ И ПСИХОТРОПНЫЕ ЛП СПИСКА II**

ПЕРЕЧНЯ НС, ПВ И ИХ ПРЕКУРСОРОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ КОНТРОЛЮ В РФ, СОСТАВЛЯЕТ В АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

- А. 1 год
- Б. 3 года
- В. 5 лет
- Г. 10 лет

24. СРОК ХРАНЕНИЯ РЕЦЕПТОВ НА ЛП, ОБЛАДАЮЩИЕ АНАБОЛИЧЕСКОЙ АКТИВНОСТЬЮ, СОСТАВЛЯЕТ В АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

- А. 1 год
- Б. 3 года
- В. 5 лет
- Г. 10 лет

25. МЕДИЦИНСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЛЕЧЕБНО-ДИАГНОСТИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА ПОЛУЧАЮТ ЛП ИЗ АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО

- А. требованиям-накладным
- Б. накладным
- В. накладным на внутреннее перемещение товаров
- Г. рецептам

26. ТРЕБОВАНИЯ-НАКЛАДНЫЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ НА ПОЛУЧЕНИЕ ИЗ АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ ВЫПИСЫВАЮТСЯ

- А. на русском языке, подписываются руководителем соответствующего подразделения (отделения) и оформляются штампом медицинской организации
- Б. на латинском языке, подписываются руководителем соответствующего подразделения (отделения) и оформляются штампом медицинской организации
- В. на русском языке, должны иметь штамп, круглую печать медицинской организации, подпись ее руководителя или его заместителя по лечебной части
- Г. на латинском языке, должны иметь штамп, круглую печать медицинской организации, подпись ее руководителя или его заместителя по лечебной части

27. НА ОТДЕЛЬНЫХ БЛАНКАХ ТРЕБОВАНИЙ-НАКЛАДНЫХ ДЛЯ КАЖДОЙ ГРУППЫ ПРЕПАРАТОВ НЕ ВЫПИСЫВАЮТСЯ ТРЕБОВАНИЯ-НАКЛАДНЫЕ НА

- А. наркотические средства
- Б. психотропные вещества
- В. ЛП, обладающие анаболической активностью
- Г. сильнодействующие и ядовитые вещества

28. ТРЕБОВАНИЯ-НАКЛАДНЫЕ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ НА ОТПУСК НАРКОТИЧЕСКИХ И ПСИХОТРОПНЫХ ЛП СПИСКОВ II И III ПЕРЕЧНЯ НС, ПВ И ИХ ПРЕКУРСОРОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ КОНТРОЛЮ В РФ, ХРАНЯТСЯ В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ В ТЕЧЕНИЕ

- А. 1 календарного года
- Б. 3 лет
- В. 5 лет
- Г. 10 лет

29. ТРЕБОВАНИЯ-НАКЛАДНЫЕ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ НА ОТПУСК ЛП, ОБЛАДАЮЩИХ АНАБОЛИЧЕСКОЙ АКТИВНОСТЬЮ, ХРАНЯТСЯ В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ В ТЕЧЕНИЕ

- А. 1 календарного года
- Б. 3 лет
- В. 5 лет
- Г. 10 лет

30. ВНУТРЕННИЙ И ВНЕШНИЙ КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ РАБОТНИКАМИ АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПОРЯДКА ОТПУСКА ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЮТ

- А. органы управления фармацевтической службой субъекта РФ
- Б. руководители (заместители руководителя) аптечной организации
- В. уполномоченные руководителем фармацевтического работника аптечной организации
- Г. органы по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ

ВОПРОСЫ ПО ТЕМАМ/РАЗДЕЛАМ ДИСЦИПЛИНЫ

Контролируемая компетенции УК-1

1. Потребительское поведение при выборе лекарственных препаратов и фармацевтических товаров. Роль фармацевтического работника.
2. Основные потребности потребителя фармацевтических товаров.
3. Консультирование как составляющая качества фармацевтической помощи.
4. Порядок фармацевтического консультирования.
5. Приказы, регламентирующие фармацевтическое консультирование.
6. Презентация товара. Что значит говорить на одном языке с покупателем?
7. Каковы основные элементы презентации товара?
8. Приведите примеры выгод для покупателя от приобретения различных товаров.
9. Возражения потребителя. Почему они возникают? Назовите основные причины.
10. Приведите примеры основных возражений покупателей.
11. Как проводить работу с возражениями. Приведите алгоритм.
12. Как узнать, что потребитель согласен купить предложенное ЛП?
13. Как узнать, что покупатель сомневается в правильности выбора?
14. Приведите слова-маркеры сомнений в цене, эффективности, удобстве применения, безопасности.
15. Нужно ли здороваться и прощаться с каждым покупателем в очереди? Обоснуйте свой ответ.

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ПО ВАРИАНТАМ

Контролируемая компетенции УК-1

ВАРИАНТ 1.

ЗАДАЧА 1.

В аптеку обратился посетитель с сильным кашлем с просьбой продать ему без рецепта сироп бронхолитин в количестве 10 флаконов. Потребность покупателя – эффективность.

1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП.
2. Проведите фармацевтическое консультирование.
3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен.	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	
5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности	

	(«А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

ЗАДАЧА 2. В аптеку обратился посетитель с жалобами на боль в желудке и просьбой помочь ему

1. Проведите фармацевтическое консультирование.
2. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

ВАРИАНТ 2

ЗАДАЧА 1.

В аптеку обратился посетитель с просьбой продать ему сироп от кашля для ребенка 3-х лет.

1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП.
2. Проведите фармацевтическое консультирование.
3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен.	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	
5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности	

	(«А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут провизору дополнить продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

ЗАДАЧА 2. В аптеку обратился посетитель с жалобами на дискомфорт в желудке после еды и просьбой помочь

1. Проведите фармацевтическое консультирование.

Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

ВАРИАНТ 3

ЗАДАЧА 1.

В аптеку обратился посетитель с жалобами на головную боль и просьбой продать ему табл. Каффетина.

1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП.
2. Проведите фармацевтическое консультирование.
3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен.	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	
5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	

8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

ЗАДАЧА 2. В аптеку обратился посетитель с жалобами на повышенное давление с просьбой помочь ему

1. Проведите фармацевтическое консультирование.
2. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

ВАРИАНТ 4

ЗАДАЧА 1.

В аптеку обратился посетитель с жалобами на головную боль у ребенка и просьбой продать пенталгин плюс.

1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП.
2. Проведите фармацевтическое консультирование.
3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен.	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	
5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения:	

	Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

ЗАДАЧА 2. В аптеку обратился посетитель с жалобами на бессонницу

1. Проведите фармацевтическое консультирование.
2. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

ВАРИАНТ 5

ЗАДАЧА 1.

В аптеку обратился посетитель с просьбой продать препарат Лориста.

1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП.
2. Проведите фармацевтическое консультирование.
3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен.	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	
5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю. Если потребность покупателя эффективность:	

	Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

ЗАДАЧА 2. В аптеку обратился посетитель с жалобами на боль в горле

1. Проведите фармацевтическое консультирование.
2. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Контролируемая компетенция УК-1

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 1

В аптеку обратился посетитель с жалобами на мышечную боль и просьбой продать ему трамадол

1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП.
2. Проведите фармацевтическое консультирование.
3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен.	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	

5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю. Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 2

В аптеку обратился посетитель с зубной болью с просьбой отпустить ему без рецепта нурофен плюс, таблетки №2 в количестве 2 упаковки

1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП.
2. Проведите фармацевтическое консультирование.
3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен.	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	

5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю. Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 3

<p>В аптеку обратился посетитель с болью в спине (растяжение мышц) с просьбой отпустить ему без рецепта диклофенак, раствор для инъекций 75мг/3мл №5 одну упаковку</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП. 2. Проведите фармацевтическое консультирование. 3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах. 		
	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	<p>А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача.</p> <p>В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен.</p>	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	

5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю. Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 4

В аптеку обратился посетитель с симптомами сезонной аллергии с просьбой отпустить ему без рецепта димедрол, таблетки 50мг № 10 одну упаковку		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП. 2. Проведите фармацевтическое консультирование. 3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах. 		
	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	<ol style="list-style-type: none"> А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен. 	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	

5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю. Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 5

В аптеку обратился посетитель с жалобой на грибковое заболевание стопы с просьбой отпустить ему без рецепта итразол, капсулы 100мг №6 одну упаковку		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП. 2. Проведите фармацевтическое консультирование. 3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах. 		
	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	<ol style="list-style-type: none"> А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен. 	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	

4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	
5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю. Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 6

В аптеку обратился посетитель с головной болью с просьбой отпустить ему без рецепта нимесулид, таблетки 100мг №20 одну упаковку		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП. 2. Проведите фармацевтическое консультирование. 3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах. 		
	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	<ol style="list-style-type: none"> А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен. 	

2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	
5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю. Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 7

В аптеку обратился посетитель с симптомами ОРВИ с просьбой отпустить ему без рецепта димедрол, таблетки 50мг № 10 одну упаковку

1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП.
2. Проведите фармацевтическое консультирование.
3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача.	

	В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен.	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	
5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю. Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 8

В аптеку обратился посетитель с жалобой на бессонницу с просьбой отпустить ему без рецепта феназепам, таблетки 1мг №50 в количестве 1 упаковка

1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП.
2. Проведите фармацевтическое консультирование.
3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	

1.	А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен.	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	
5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю. Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 9

В аптеку обратился врач с просьбой отпустить ему без рецепта лизиноприла, таблетки 10 мг №30.

1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП.
2. Проведите фармацевтическое консультирование.
3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах.

	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	

	Рекомендовать обратиться к врачу.	
1.	А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен.	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	
5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю. Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 10

В аптеку обратился посетитель с просьбой продать антибиотик Сумамед от респираторного заболевания		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Объясните покупателю порядок отпуска, указанного ЛП. 2. Проведите фармацевтическое консультирование. 3. Предложите покупателю возможный вариант ЛП безрецептурного отпуска при данных симптомах. 		
	Дать характеристику/Задать вопросы	Как будете это делать
	Поприветствовать покупателя	
	Выслушать покупателя.	
	Рекомендовать обратиться к врачу.	

1.	А. Сообщить, что ЛП отпускается по рецепту/ без рецепта врача. В. Выразить сожаление и объяснить причину, если отпуск без рецепта невозможен.	
2.	Отпускается по рецепту формы	
3.	Фармакологическая группа	
4.	Выяснить для кого приобретается лекарственный препарат (какие вопросы следует задать)	
5.	Предложить замену, если отпуск невозможен (указать что предложено, 3 варианта на выбор)	
6.	Провести презентацию выбранного товара в соответствии с потребностью покупателя (свойство ЛП – связующая фраза (это поможет Вам... благодаря этому...) – выгода для покупателя, в соответствии с его потребностью, словами, понятными покупателю. Если потребность покупателя эффективность: Если потребность покупателя безопасность: Если потребность покупателя удобство применения: Если потребность покупателя экономичность:	
7.	Ответить на возражение покупателя по поводу цены	
8.	Ответить на возражение покупателя по поводу безопасности («А это ЛП безопасно?»)	
9.	Ответить на возражение покупателя по поводу эффективности («А это ЛП точно поможет?»)	
10.	Ответить на возражение покупателя по поводу удобства применения («А это ЛП удобно принимать/можно брать с собой?»)	
11.	Проинформировать о наличии товаров, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента (каких)	
12.	Выяснить наличие одновременного назначения других лекарственных препаратов (какие вопросы следует задать)	
13.	Информировать: порядок применения	
14.	Информировать: правила отпуска	
15.	Информировать: способы приема	
16.	Информировать: терапевтическое действие	
17.	Информировать: режимы дозирования	
18.	Информировать: взаимодействие при одновременном приеме между собой и (или) с пищей	
19.	Информировать: правила хранения ЛП в домашних условиях	
20.	Информировать: противопоказания	
21.	Задать вопросы, которые помогут совершить провизору дополнительную продажу, осуществить комплексное лечение.	
22.	Предложить ЛП и ТАА для комплексного решения предполагаемой проблемы покупателя.	
23.	Попрощаться с покупателем	

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Контролируемая компетенции УК-1

1. Основные этапы принятия решения о покупке лекарственного препарата. Место врача и фармацевта в этой системе.
2. Официальные источники информации о лекарственных препаратах для фармацевта.
3. Профессиональная роль медицинского представителя фармацевтической компании в работе аптечной организации. Формирование профессии медицинского представителя как ответ на социальный заказ. Этапы становления медицинского представителя. Этико-правовое оформление профессиональной роли медицинского представителя
4. Консультирование пациентов в России и за рубежом.
5. Этапы продаж в аптеке.

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ

Контролируемая компетенции УК-1

1. Вопросы коммуникации слабослышащих и глухих пациентов в аптеке.
2. Фармацевт и пациенты старшего возраста. Правила общения.
3. Пожилые люди как особая категория посетителей аптек
4. Вопросы коммуникации слабовидящих пациентов в аптеке.
5. Аптечные наркотики как шаг к злоупотреблению.

3.1.4. Контролируемый раздел дисциплины «Условия эффективного взаимодействия с потребителем. Типы потребителей. Управление конфликтами с покупателями и в коллективе фармацевтической организации.»
Формируемые компетенции УК-1, ПК-7

ФОНД ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Контролируемая компетенция УК-1

Выберите один ответ

1. КОНФЛИКТ ЭТО:

- А. активные взаимонаправленные действия каждой из сторон для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями
- Б. противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу
- В. активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов
- Г. это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта

2. СУБЪЕКТ КОНФЛИКТА ЭТО:

- А. активные взаимонаправленные действия каждой из сторон для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями
- Б. противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу
- В. активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов
- Г. это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта

3. КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ ЭТО:

- А. активные взаимонаправленные действия каждой из сторон для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями
- Б. противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу
- В. активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов
- Г. это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта

4. ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА ЭТО:

- А. активные взаимонаправленные действия каждой из сторон для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями
- Б. противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу
- В. активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов
- Г. это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта

5. ОБЪЕКТ КОНФЛИКТА ЭТО:

- А. материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента
- Б. это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта
- В. активные взаимонаправленные действия каждой из сторон для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями
- Г. противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу

6. КОСВЕННЫЕ УЧАСТНИКИ КОНФЛИКТА:

- А. являются субъектами конфликта
- Б. представляют собой определенные силы, преследующие в чужом конфликте свои интересы
- В. третья сторона, способствующая разрешению конфликта
- Г. оппонент, который первым начал конфликтные действия

7. РАНГ УЧАСТНИКА КОНФЛИКТА

- А. уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте
- Б. ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента
- В. непереносимое условие успешного решения любого конфликта
- Г. степень нанесения прямого или косвенного вреда имуществу или репутации

8. УСЛОВИЯ ПЕРЕХОДА КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ В КОНФЛИКТ

- А. восприятие и осознание ситуации как конфликтной (с самим собой или с другими людьми); определение конфликтной ситуации человеком как реальной; развитие активности для преодоления этого противоречия; наличие повода для столкновения сторон
- Б. определение конфликтной ситуации человеком как реальной;
- В. наличие повода для столкновения сторон
- Г. определение конфликтной ситуации человеком как реальной

9. ИНЦИДЕНТ

- А. формальный повод, случай для начала непосредственного столкновения сторон
- Б. материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента
- В. это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта
- Г. активные взаимонаправленные действия каждой из сторон для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями

10. ИНЦИДЕНТ

- А. знаменует собой переход конфликтной ситуации в новое качество – конфликт; является началом конфликта
- Б. представляет осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия
- В. попытка сторон разрешить конфликтную ситуацию неконфликтными способами
- Г. прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие

11. ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА

знаменует собой переход конфликтной ситуации в новое качество – конфликт; является началом конфликта представляет осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия попытка сторон разрешить конфликтную ситуацию неконфликтными способами прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие

12. ВЕРНЫЙ ПОРЯДОК СМЕНЫ ОСНОВНЫХ ФАЗ КОНФЛИКТА:

латентный период; инцидент; эскалация конфликта; окончание конфликта; послеконфликтный период эскалация конфликта; инцидент; латентный период; окончание конфликта; послеконфликтный период инцидент; эскалация конфликта; окончание конфликта; латентный период; послеконфликтный период инцидент; эскалация конфликта; латентный период; послеконфликтный период; окончание конфликта

13. ЛАТЕНТНЫЙ ПЕРИОД ВКЛЮЧАЕТ СЛЕДУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ:

обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие осознание конфликтной ситуации участниками; возникновение инцидента регрессию сознательной сферы психики прекращение действий, направленных друг против друга

14. ЗАВИСИМОСТЬ КОНФЛИКТА (КФ) ОТ КОНФЛИКТОГЕНОВ (КФГ) ОТРАЖАЕТ ФОРМУЛА:

- А. $K\Phi = K\Phi\Gamma_1 < K\Phi\Gamma_2 < K\Phi\Gamma_3 < \dots$,
- Б. $K\Phi = KС + И$.
- В. $K\Phi = KС_1 + KС_2 + \dots + KС_n$, при этом $n \geq 2$.
- Г. $K\Phi = KС_1 + KС_2 + \dots + И$.

15. ЗАВИСИМОСТЬ КОНФЛИКТА (КФ) ОТ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ (КС) И ИНЦИДЕНТА (И) ОТРАЖАЕТ ФОРМУЛА:

- А. $K\Phi = K\Phi\Gamma_1 < K\Phi\Gamma_2 < K\Phi\Gamma_3 < \dots$,
- Б. $K\Phi = KС + И$.
- В. $K\Phi = KС_1 + KС_2 + \dots + KС_n$, при этом $n \geq 2$.
- Г. $K\Phi = KС_1 + KС_2 + \dots + И$.

16. ЗАВИСИМОСТЬ КОНФЛИКТА (КФ) ОТ НЕСКОЛЬКИХ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ (КС) ОТРАЖАЕТ ФОРМУЛА:

- А. $K\Phi = K\Phi\Gamma_1 < K\Phi\Gamma_2 < K\Phi\Gamma_3 < \dots$,
- Б. $K\Phi = KС + И$.
- В. $K\Phi = KС_1 + KС_2 + \dots + KС_n$, при этом $n \geq 2$.
- Г. $K\Phi = KС_1 + KС_2 + \dots + И$.

17. КОНФЛИКТ ТИПА А (ПО КЛАССИФИКАЦИИ В.П. ШЕЙНОВА) РАЗВИВАЕТСЯ ПО ФОРМУЛЕ:

- А. $K\Phi = K\Phi\Gamma_1 < K\Phi\Gamma_2 < K\Phi\Gamma_3 < \dots$,
- Б. $K\Phi = KС + И$.
- В. $K\Phi = KС_1 + KС_2 + \dots + KС_n$, при этом $n \geq 2$.
- Г. $K\Phi = KС_1 + KС_2 + \dots + И$.

18. КОНФЛИКТ ТИПА Б (ПО КЛАССИФИКАЦИИ В.П. ШЕЙНОВА) РАЗВИВАЕТСЯ ПО ФОРМУЛЕ:

- А. $K\Phi = K\Phi\Gamma_1 < K\Phi\Gamma_2 < K\Phi\Gamma_3 < \dots$,
- Б. $K\Phi = KС + И$.
- В. $K\Phi = KС_1 + KС_2 + \dots + KС_n$, при этом $n \geq 2$.
- Г. $K\Phi = KС_1 + KС_2 + \dots + И$.

19. КОНФЛИКТ ТИПА В (ПО КЛАССИФИКАЦИИ В.П. ШЕЙНОВА) РАЗВИВАЕТСЯ ПО ФОРМУЛЕ:

- А. $K\Phi = K\Phi\Gamma_1 < K\Phi\Gamma_2 < K\Phi\Gamma_3 < \dots$,
- Б. $K\Phi = KС + И$.
- В. $K\Phi = KС_1 + KС_2 + \dots + KС_n$, при этом $n \geq 2$.
- Г. $K\Phi = KС_1 + KС_2 + \dots + И$.

20. КОНФЛИКТОГЕНЫ – ЭТО:

инцидент, предшествующий развитию конфликта
слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
результат эскалации конфликта
результат регрессии сознательной сферы психики, происходящей в конфликте

ФОНД ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Контролируемая компетенция ПК-7

Выберите один ответ

21. СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ ТИПА А:

устранение продукции конфликтогенов
устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент
устранить череду конфликтных ситуаций
устранить продукцию конфликтогенов, устранить структурные элементы конфликта, изолировать участников конфликта

22. СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ ТИПА Б:

устранение продукции конфликтогенов
устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент
устранить череду конфликтных ситуаций
устранить продукцию конфликтогенов, устранить структурные элементы конфликта, изолировать участников конфликта

23. СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ ТИПА В:

устранение продукции конфликтогенов
устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент
устранить череду конфликтных ситуаций
устранить продукцию конфликтогенов, устранить структурные элементы конфликта, изолировать участников конфликта

24. КОНФЛИКТОГЕННОЕ, МЕНТОРСКОЕ ОТНОШЕНИЕ ОДНОГО ОППОНЕНТА К ДРУГОМУ ВКЛЮЧАЕТ:

унизительное утешение, унизительная похвала, насмешка, подшучивание.
категорическую оценку, суждения, высказывания; навязывание своей точки зрения, назойливые советы, напоминания о неприятном, нравоучения и поучения
восторженные рассказы о своих реальных и мнимых успехах
утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека

25. КОНФЛИКТОГЕННОЕ, СНИСХОДИТЕЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ ОДНОГО ОППОНЕНТА К ДРУГОМУ ВКЛЮЧАЕТ:

унизительное утешение, унизительная похвала, насмешка, подшучивание
категорическую оценку, суждения, высказывания; навязывание своей точки зрения, назойливые советы, напоминания о неприятном, нравоучения и поучения
восторженные рассказы о своих реальных и мнимых успехах
утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека

26. КОНФЛИКТОГЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ – ХВАСТОВСТВО – ВКЛЮЧАЕТ:

унизительное утешение, унизительная похвала, насмешка, подшучивание
категорическую оценку, суждения, высказывания; навязывание своей точки зрения, назойливые советы, напоминания о неприятном, нравоучения и поучения
восторженные рассказы о своих реальных и мнимых успехах
утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека

27. КОНФЛИКТОГЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ – НЕЧЕСТНОСТЬ И НЕИСКРЕННОСТЬ – ВКЛЮЧАЕТ:

унизительное утешение, унизительная похвала, насмешка, подшучивание
категорическую оценку, суждения, высказывания; навязывание своей точки зрения, назойливые советы, напоминания о неприятном, нравоучения и поучения
восторженные рассказы о своих реальных и мнимых успехах
утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека

28. КОНФЛИКТОГЕННОЕ РЕГРЕССИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ВКЛЮЧАЕТ:

наивные вопросы, ссылки на других при получении справедливого замечания, пререкания
категорическую оценку, суждения, высказывания; навязывание своей точки зрения, назойливые советы, напоминания о неприятном, нравоучения и поучения
восторженные рассказы о своих реальных и мнимых успехах
утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека

29. КОНФЛИКТОГЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧАЮЩЕЕСЯ В ПРЯМОМ НЕГАТИВНОМ ОТНОШЕНИИ, ВКЛЮЧАЕТ:

наивные вопросы, ссылки на других при получении справедливого замечания, пререкания
категорическую оценку, суждения, высказывания; навязывание своей точки зрения, назойливые советы, напоминания о неприятном, нравоучения и поучения
приказ, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка, сарказм
утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека

30. НАИВНЫЕ ВОПРОСЫ, ССЫЛКИ НА ДРУГИХ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СПРАВЕДЛИВОГО ЗАМЕЧАНИЯ, ПРЕРЕКАНИЯ – ЭТО ФОРМЫ ПРОЯВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОГЕНОВ, КОТОРЫЕ ХАРАКТЕРИЗУЮТСЯ КАК:

регрессивное поведение
прямое негативное отношение
снисходительное отношение
хвастовство

31. ВИДЫ КОНФЛИКТОВ С УЧЕТОМ МОТИВАЦИИ И СУБЪЕКТИВНОСТИ ВОСПРИЯТИЯ:

ложные, потенциальные, истинные
межличностные, между личностью и группой, внутригрупповые
объективные и субъективные

конструктивные и деструктивные

32. ВИДЫ КОНФЛИКТОВ ПО ХАРАКТЕРУ ПРИЧИН:

ложные, потенциальные, истинные
межличностные, между личностью и группой, внутригрупповые
объективные и субъективные
конструктивные и деструктивные

33. ВИДЫ КОНФЛИКТОВ ПО ОСОБЕННОСТИ СТОРОН

ложные, потенциальные, истинные
межличностные, между личностью и группой, внутригрупповые
объективные и субъективные
конструктивные и деструктивные

34. ВИДЫ КОНФЛИКТОВ ПО НАПРАВЛЕННОСТИ (ИЕРАРХИИ КОНФЛИКТУЮЩИХ СТОРОН)

горизонтальные, вертикальные и смешанные
межличностные, между личностью и группой, внутригрупповые
объективные и субъективные
конструктивные и деструктивные

35. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КОНФЛИКТ – ЭТО

открытое столкновение индивидов, вызванное несогласованностью и несовместимостью их целей в конкретный момент времени или ситуацию
противоречие, возникающее между работниками, коллективами организации в процессе их совместной трудовой деятельности из-за противоположности (несовпадения) интересов, отсутствия согласия, даже конфронтации в процессе решения каких-либо деловых вопросов
это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения
мера осуществления собственных интересов (личных или групповых) и степенью активности или пассивности в их отстаивании.

36. МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ – ЭТО

открытое столкновение индивидов, вызванное несогласованностью и несовместимостью их целей в конкретный момент времени или ситуацию
противоречие, возникающее между работниками, коллективами организации в процессе их совместной трудовой деятельности из-за противоположности или несовпадения интересов, отсутствия согласия, конфронтации в процессе решения деловых вопросов
это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения
мера осуществления собственных интересов (личных или групповых) и степенью активности или пассивности в их отстаивании.

37. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ – ЭТО

- А. открытое столкновение индивидов, вызванное несогласованностью и несовместимостью их целей в конкретный момент времени или ситуацию
- Б. противоречие, возникающее между работниками, коллективами организации в процессе их совместной трудовой деятельности из-за противоположности или несовпадения интересов, отсутствия согласия, конфронтации в процессе решения деловых вопросов
- В. это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения
- Г. мера осуществления собственных интересов (личных или групповых) и степенью активности или пассивности в их отстаивании

38. СПОСОБ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ:

открытое столкновение индивидов, вызванное несогласованностью и несовместимостью их целей в конкретный момент времени или ситуацию
противоречие, возникающее между работниками, коллективами организации в процессе их совместной трудовой деятельности из-за противоположности или несовпадения интересов, отсутствия согласия, конфронтации в процессе решения деловых вопросов
это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения
мера осуществления собственных интересов (личных или групповых) и степенью активности или пассивности в их отстаивании

39. ВЕРТИКАЛЬНЫЙ ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КОНФЛИКТ

конфликт, возникающий между различными уровнями управления в организации или между вышестоящим и нижестоящим по должностной иерархии индивидами
конфликт, возникающий между равными по должности индивидами
конфликт, возникающий, когда руководитель делегирует работнику неадекватное его должности профессиональное задание
этап гармонизации трудовых и межличностных отношений между руководством и работниками

40. ГОРИЗОНТАЛЬНЫЙ ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КОНФЛИКТ

конфликт, возникающий между различными уровнями управления в организации или между вышестоящим и нижестоящим по должностной иерархии индивидами
конфликт, возникающий между равными по должности индивидами
конфликт, возникающий, когда руководитель делегирует работнику неадекватное его должности профессиональное задание
этап гармонизации трудовых и межличностных отношений между руководством и работниками

41. РОЛЕВОЙ ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КОНФЛИКТ

конфликт, возникающий между различными уровнями управления в организации или между вышестоящим и нижестоящим по должностной иерархии индивидами
конфликт, возникающий между равными по должности индивидами
конфликт, возникающий, когда руководитель делегирует работнику неадекватное его должности профессиональное задание
этап гармонизации трудовых и межличностных отношений между руководством и работниками

42. ЛИНЕЙНО-ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КОНФЛИКТ

конфликт, возникающий между различными уровнями управления в организации или между вышестоящим и нижестоящим по должностной иерархии индивидами
конфликт, возникающий между равными по должности индивидами
конфликт, возникающий, когда руководитель делегирует работнику неадекватное его должности профессиональное задание
этап гармонизации трудовых и межличностных отношений между руководством и работниками

43. КОНФЛИКТ ЦЕЛЕЙ ПРОИСХОДИТ, ЕСЛИ

оппоненты по-разному видят стратегию достижения желаемого потенциального состояния объекта в будущем
конфликтующие стороны расходятся во взглядах, идеях по возможному варианту решения проблемы
у участников конфликта существенно различаются чувства и эмоции, лежащие в основе их межличностных отношений друг с другом
существуют недостатки в организации профессиональной деятельности работников

44. КОНФЛИКТ ВЗГЛЯДОВ ПРОИСХОДИТ, ЕСЛИ

оппоненты по-разному видят стратегию достижения желаемого потенциального состояния объекта в будущем
конфликтующие стороны расходятся во взглядах, идеях по возможному варианту решения проблемы
у участников конфликта существенно различаются чувства и эмоции, лежащие в основе их межличностных отношений друг с другом
существуют недостатки в организации профессиональной деятельности работников

45. КОНФЛИКТ ЧУВСТВ ПРОИСХОДИТ, ЕСЛИ

оппоненты по-разному видят стратегию достижения желаемого потенциального состояния объекта в будущем
конфликтующие стороны расходятся во взглядах, идеях по возможному варианту решения проблемы
у участников конфликта существенно различаются чувства и эмоции, лежащие в основе их межличностных отношений друг с другом
существуют недостатки в организации профессиональной деятельности работников

46. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА ЭТО

это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению
это устранение противоречия между оппонентами при участии третьей стороны
это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта
воздействие конфликт, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта

47. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА ЭТО

это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение

проблемы, которая привела к столкновению

это устранение противоречия между оппонентами при участии третьей стороны

это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта

воздействие конфликт, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта

48. ЗАТУХАНИЕ КОНФЛИКТА ЭТО

это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению

это устранение противоречия между оппонентами при участии третьей стороны

это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта

воздействие конфликт, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта

49. УСТРАНЕНИЕ КОНФЛИКТА ЭТО

это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению

это устранение противоречия между оппонентами при участии третьей стороны

это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта, переход конфликта в скрытую форму

воздействие конфликт, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта

50. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ КОНФЛИКТОМ

прогнозирование, профилактика, разрешение

диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение

диагностика, разрешение

диагностика, профилактика

51. ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА ЗАКЛЮЧАЕТСЯ

в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними

в обоснованном предположении о возможном будущем возникновении конфликтов и особенностях развития

в готовности к принятию иных логик и взглядов, признание у других права другого мнения

в совместной деятельности его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению

52. ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА ЗАКЛЮЧАЕТСЯ

в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними

в обоснованном предположении о возможном будущем возникновении конфликтов и особенностях развития

в готовности к принятию иных логик и взглядов, признание у других права другого мнения

в совместной деятельности его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению

53. ТОЛЕРАНТНОСТЬ КАК СВОЙСТВО ЛИЧНОСТИ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ

в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними

в обоснованном предположении о возможном будущем возникновении конфликтов и особенностях развития

в готовности к принятию иных логик и взглядов, признание у других права другого мнения

в совместной деятельности его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению

54. ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЮ КОНФЛИКТОМ, АДЕКВАТНЫЕ НА ЭТАПЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ:

предупреждение (стимулирование)

профилактика

урегулирование

разрешение

55. СТАДИЯ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА, НА КОТОРОЙ ЕГО НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНО РАЗРЕШАТЬ

стадия конфликтной ситуации

стадия инцидента

стадия эскалации

стадия завершения конфликта

56. ПРЕДПОСЫЛКАМИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА ЯВЛЯЮТСЯ:

создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия
достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта

57. ДИАГНОСТИКА КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ ВКЛЮЧАЕТ:

описание видимых структурных и функциональных проявлений конфликта; определение стадии (фазы) развития конфликта; выявление природы и причин конфликта; измерение интенсивности протекания конфликтного противостояния
анализ полученной информации; проверку достоверности информации; оценку конфликтной ситуации
выбор метода урегулирования конфликта, типа медиаторства; реализация выбранного пути; уточнение информации и принимаемых решений; снятие напряжения в отношениях оппонентов
анализ результата урегулирования конфликта

58. АНАЛИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ ВКЛЮЧАЕТ:

описание видимых структурных и функциональных проявлений конфликта; определение стадии (фазы) развития конфликта; выявление природы и причин конфликта; измерение интенсивности протекания конфликтного противостояния
анализ полученной информации; проверку достоверности информации; оценку конфликтной ситуации
выбор метода урегулирования конфликта, типа медиаторства; реализация выбранного пути; уточнение информации и принимаемых решений; снятие напряжения в отношениях оппонентов
анализ результата урегулирования конфликта

59. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ ВКЛЮЧАЕТ:

описание видимых структурных и функциональных проявлений конфликта; определение стадии (фазы) развития конфликта; выявление природы и причин конфликта; измерение интенсивности протекания конфликтного противостояния
анализ полученной информации; проверку достоверности информации; оценку конфликтной ситуации
выбор метода урегулирования конфликта, типа медиаторства; реализация выбранного пути; уточнение информации и принимаемых решений; снятие напряжения в отношениях оппонентов
анализ результата урегулирования конфликта

60. К ОРГАНИЗАЦИОННО-СТРУКТУРНЫМ МЕТОДАМ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ ОТНОСЯТСЯ

формулирование и разъяснение работникам задач; использование координирующих механизмов; установление командных целей
административное «разведение» участников конфликта (работа в разные смены, работа в разных структурных подразделениях)
уклонение, противоборство, компромисс, сотрудничество
анализ результата урегулирования конфликта

61. К АДМИНИСТРАТИВНЫМ МЕТОДАМ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ ОТНОСЯТСЯ

формулирование и разъяснение работникам задач; использование координирующих механизмов; установление командных целей
административное «разведение» участников конфликта (работа в разные смены, работа в разных структурных подразделениях)
уклонение, противоборство, компромисс, сотрудничество
анализ результата урегулирования конфликта

62. К МЕЖЛИЧНОСТНЫМ МЕТОДАМ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ ОТНОСЯТСЯ

формулирование и разъяснение работникам задач; использование координирующих механизмов; установление командных целей
административное «разведение» участников конфликта (работа в разные смены, работа в разных структурных подразделениях)
приспособление, избегание (уклонение), соперничество (противоборство), компромисс, сотрудничество
анализ результата урегулирования конфликта

63. СОПЕРНИЧЕСТВО ЭТО:

навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения
осуществление поиска такого рода решения, которое удовлетворяло бы обе стороны
взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон
понижение своих стремлений и принятие позиции оппонента

64. СОТРУДНИЧЕСТВО ЭТО:

навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения
осуществление поиска такого рода решения, которое удовлетворяло бы обе стороны
взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон
понижение своих стремлений и принятие позиции оппонента

65. КОМПРОМИСС ЭТО:

навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения
осуществление поиска такого рода решения, которое удовлетворяло бы обе стороны
взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон
понижение своих стремлений и принятие позиции оппонента

66. ПРИСПОСОБЛЕНИЕ ЭТО:

навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения
осуществление поиска такого рода решения, которое удовлетворяло бы обе стороны
взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон
понижение своих стремлений и принятие позиции оппонента

67. ИЗБЕГАНИЕ ЭТО:

взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон
понижение своих стремлений и принятие позиции оппонента
нахождение в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению

68. УЧЕНЫЕ РАЗРАБОТАВШИЕ МОДЕЛЬ ФОРМ (СТРАТЕГИЙ) ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ:

Х. Корнелиус и Ш. Фэйр
Ш. Ричи и П. Мартин
К. Томас и Т. Килман
П. Херши и К. Бланшар

69. МЕДИАЦИЯ ЭТО

осуществление поиска такого рода решения, которое удовлетворяло бы обе стороны
навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения
взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон
альтернативная форма разрешения споров с участием нейтральной третьей стороны, не заинтересованной в данном конфликте

70. ПРИ СООТВЕТСТВИИ ДОЛЖНОСТНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ УЧАСТНИКОВ КОНФЛИКТА; ПРОДОЛЖИТЕЛЬНЫХ, СЛОЖНЫХ ОТНОШЕНИЙ СТОРОН; НАЛИЧИЯ У ОППОНЕНТОВ ХОРОШИХ НАВЫКОВ ОБЩЕНИЯ И ПОВЕДЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЬ ВЫБИРАЕТ ТИП МЕДИАЦИИ

арбитраж
посредничество
третейский судья
наблюдатель

71. СЛЕДУЮЩЕЕ ПОВЕДЕНИЕ: «ОТКАЗЫВАЕТСЯ ПРИСТУПАТЬ К ОБСУЖДЕНИЮ КОНФЛИКТНОЙ ПРОБЛЕМЫ; СТРЕМИТСЯ УЙТИ ОТ ОБСУЖДАЕМОЙ ПРОБЛЕМЫ, ИЗМЕНИТЬ ПРЕДМЕТ ОБСУЖДЕНИЯ» ОТНОСИТСЯ К СТРАТЕГИИ

приспособление
избегание
компромисс
сотрудничество

72. СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ, В РАМКАХ КОТОРОЙ, СТАВИТСЯ ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ – УХОД ОТ КОНФЛИКТА, УСТУПАЯ ОППОНЕНТУ

приспособление
избегание
компромисс
сотрудничество

73. СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ, В РАМКАХ КОТОРОЙ, СТАВИТСЯ ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ – ВЫИГРЫШ ЗА СЧЕТ ПРОИГРЫША ОППОНЕНТА?

приспособление
избегание
компромисс

соперничество

74. КОНФЛИКТЫ, ДЛЯ КОТОРЫХ ХАРАКТЕРНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ПРИЧИНЫ: НОВЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ, НАЗНАЧЕННЫЙ СО СТОРОНЫ (В КОЛЛЕКТИВЕ БЫЛ СВОЙ ДОСТОЙНЫЙ ПРЕТЕНДЕНТ НА ЭТУ ДОЛЖНОСТЬ); СТИЛЬ УПРАВЛЕНИЯ; НИЗКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ; СИЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ ОТРИЦАТЕЛЬНО НАПРАВЛЕННЫХ МИКРОГРУПП И ИХ НЕФОРМАЛЬНЫХ ЛИДЕРОВ

конфликт между руководителем и коллективом
конфликт между членами коллектива
конфликт руководитель-администрация
конфликт между подразделениями внутри организации

75. КОНФЛИКТЫ, ДЛЯ КОТОРЫХ ХАРАКТЕРНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ПРИЧИНЫ: ВЗАИМНАЯ ЗАВИСИМОСТЬ ПО ВЫПОЛНЕННЫМ ЗАДАЧАМ; РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РЕСУРСОВ; НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ; СТРУКТУРНАЯ ПЕРЕСТРОЙКА

конфликт между руководителем и коллективом
конфликт между членами коллектива
конфликт руководитель-администрация
конфликт между подразделениями внутри организации

76. КОНФЛИКТЫ, ДЛЯ КОТОРЫХ ХАРАКТЕРНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ПРИЧИНЫ: КОНФЛИКТНАЯ ЛИЧНОСТЬ; НАРУШЕНИЕ ГРУППОВЫХ НОРМ; НИЗКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА; НЕАДЕКВАТНОСТЬ ВНУТРЕННЕЙ УСТАНОВКИ СТАТУСУ

конфликт между руководителем и коллективом
конфликт между членами коллектива
конфликт руководитель-администрация
конфликт между сотрудником и коллективом

77. ОСНОВНЫМИ ПРИЧИНАМИ КОНФЛИКТА МЕЖДУ РУКОВОДИТЕЛЕМ И ВОЗГЛАВЛЯЕМЫМ ИМ КОЛЛЕКТИВОМ ЯВЛЯЮТСЯ

стиль управления; низкая компетентность руководителя
конфликт целей
конфликт ресурсов
конфликт интересов

78. СОЧЕТАНИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРИСУЩЕЕ КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТИ «НЕУПРАВЛЯЕМОГО ТИПА»

излишняя эмоциональность, стремление быть в центре внимания
завышенная самооценка, нежелание считаться с другими, не критичное отношение к себе
мнительность и подозрительность
импульсивность и агрессивность

79. ПОД КОНФЛИКТНОСТЬЮ ЛИЧНОСТИ ПОНИМАЕТСЯ ЕЕ ИНТЕГРАЛЬНОЕ СВОЙСТВО, ОТРАЖАЮЩЕЕ ЧАСТОТУ ВСТУПЛЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ. ОСОБЕННОСТЬ КОНФЛИКТОВ С КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТЬЮ:

легко возникают и легко разрешаются
трудно возникают и трудно разрешаются
легко возникают и трудно разрешаются
трудно возникают и легко разрешаются

80. В КОНФЛИКТАХ С УЧАСТИЕМ КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТИ ЦЕЛЕСООБРАЗНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ СТРАТЕГИЮ ПОВЕДЕНИЯ:

приспособление
избегание
компромисс
соперничество

ВОПРОС	ОТВЕТ	ВОПРОС	ОТВЕТ	ВОПРОС	ОТВЕТ	ВОПРОС	ОТВЕТ
1	А	21	А	41	В	61	Б
2	В	22	Б	42	Г	62	В
3	Б	23	В	43	А	63	А
4	Г	24	Б	44	Б	64	Б
5	А	25	А	45	В	65	В
6	Б	26	В	46	А	66	Г
7	А	27	Г	47	Б	67	В
8	А	28	А	48	В	68	В
9	А	29	В	49	Г	69	Г
10	А	30	А	50	Б	70	Б
11	А	31	А	51	Б	71	Б
12	А	32	В	52	А	72	А
13	Б	33	Б	53	В	73	Г
14	А	34	А	54	А	74	А
15	Б	35	Б	55	А	75	Г
16	В	36	А	56	Г	76	Г
17	А	37	В	57	А	77	А
18	Б	38	Г	58	Б	78	Г
19	В	39	А	59	В	79	В
20	Б	40	Б	60	А	80	Б

ВОПРОСЫ ПО ТЕМАМ/РАЗДЕЛАМ ДИСЦИПЛИНЫ
Контролируемая компетенция ПК-7

1. Что такое конфликт? Назовите основные его признаки.
2. Назовите и охарактеризуйте структурные элементы конфликта.
3. Опишите схему динамики конфликта, его основные стадии (латентная фаза, инцидент, эскалация, завершение).
4. Проанализируйте методы разрешения конфликта, укажите способы его регулирования.
5. В чем заключается деструктивная и конструктивная функция конфликта?
6. Какие существуют формулы конфликтов?
7. По каким признакам классифицируются конфликты?
8. Как классифицируются конфликты по характеру причин?
9. Как классифицируются конфликты по скорости протекания?
10. Как классифицируются конфликты по сфере приложения?
11. Как классифицируются конфликты по объекту?
12. Каковы основные свойства конфликтного взаимодействия?
13. Покажите сходство и различие понятий «объект конфликта» и «предмет конфликта».
14. Что является основой любого конфликта?
15. Что такое объект конфликта? Назовите основные характеристики объекта конфликта.
16. Чем отличаются объективные и личностные элементы конфликта?
17. Дайте характеристику участникам конфликта.
18. Что означает понятие «ранг оппонента»?
19. Назовите основные личностные элементы конфликта.
20. Что такое конфликтное поведение? Что такое синтонное поведение?

21. В чем заключается предупреждение конфликтов? Кому следует заниматься предупреждением конфликтов в аптечной организации?
22. Какие существуют типы конфликтных личностей?
23. В чем заключается трудность разрешения конфликтов с конфликтными личностями?
24. Какой метод используется для предотвращения конфликтов с конфликтными личностями?
25. Что такое социально-психологический климат коллектива?
26. Каково влияние конфликтов на социально-психологический климат коллектива?
27. Какие сферы социального взаимодействия страдают при неблагоприятном социально-психологическом климате в коллективе?
28. Динамика конфликта (стадии формирования и эскалация конфликта в коллективе аптечной организации).
29. Предконфликтная ситуация, основные ее характеристики. Функции конфликтов. Классификация конфликтов.
30. Виды организационных конфликтов (внутриличностный, межличностный, внутригрупповой, межгрупповой, внутриорганизационный, вертикальный, горизонтальный, линейно-функциональный, ролевой)
31. Системный анализ причин конфликтов в фармацевтической организации: объективные и субъективные, первичные и производные, главные и второстепенные.
32. Причины конфликтов между руководителями и подчиненными.
33. Основные элементы управления конфликтом.
34. Предупреждение и прогнозирование конфликтов в аптечном коллективе. Диагностика и анализ конфликтной ситуации.
35. Возможности управления конфликтами в аптечном коллективе на стадии предконфликтной ситуации.
36. Основные методы урегулирования конфликтов в фармацевтических организациях (организационные, административные, межличностные).
37. Основные методы урегулирования конфликтов. Деятельность провизора в роли медиатора конфликта.
38. Предпосылки для медиации. Выбор типа медиаторства в зависимости от конфликтной ситуации. Техники медиаций. Win-win стратегия. МАКС-методика.
39. Конфликтные личности в коллективе аптеки. Особенности социального и производственного взаимодействия с конфликтными личностями.
40. Коллектив как малая группа. Структурные характеристики малой группы. Психологическая структура малой группы.
41. Групповая динамика. Стадии развития малой группы. Виды межличностных отношений в группе.
42. Авторитетность в группе. Механизмы развития малой группы. Групповая сплоченность. Личность в групповом процессе.
43. Социальные и психологические факторы, определяющие личное пространство. Факторы влияния группы на личность.
44. Понятие социально-психологического климата. Содержательные характеристики социально-психологического климата.
45. Факторы, определяющие социально-психологический климат. Показатели социально-психологического климата.
46. Понятие конфликта и конфликтной ситуации.
47. Динамика конфликта.
48. Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта. Влияние конфликтов на СПК коллектива аптеки.
49. Характеристики эффективной команды. Факторы, снижающие эффективность команды. Основные признаки команды.
50. Типы команд и их характеристика. Основные принципы формирования команды. Пути формирования команды.
51. Стадии естественного развития команды.
52. Особенности управления в малой группе. Функции, навыки и умения руководителя группы. Основные стили управления, их достоинства и недостатки. Критерии эффективности руководителя аптечной организации
53. Выбор стиля руководства в зависимости от управленческой ситуации и характеристик подчиненных.
54. Демократический стиль управления как способ формирования лояльности подчиненных.
55. Стили лидерства. Лидерство и руководство: сходство и различие в управлении коллективом.
56. Делегирование ответственности. Постановка задач. SMART-целеполагание. Организация выполнения задач. Распределение обязанностей. Выбор стратегии делегирования ответственности в зависимости от

зрелости подчиненных.

57. Тайм менеджмент в провизора аптеки. Возможность поручений в зависимости от их важности и срочности (Матрица Эйзенхауэра).
58. Контроль выполнения поручений.
59. Особенности мотивации фармацевтических работников.
60. Ответственность и интерес в работе руководителя аптеки и специалистов. Технологии признания заслуг.

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ПО ВАРИАНТАМ

Контролируемая компетенция ПК-7

ВАРИАНТ 1

ЗАДАЧА 1

Фармацевт, недавно окончившая фармацевтическое училище (20 лет, стаж работы 1 год) и только что принятая на работу. Другая – провизор в пенсионном возрасте (68 лет). Обе хорошие специалисты. Несмотря на то, что они работают независимо друг от друга, старшая сотрудница регулярно вмешивается в работу молодой: дает ей советы, постоянно говорит о необходимости повышения компетенции, указывает на ошибки. Кроме того, женщина пенсионного возраста постоянно обращает внимание на то, как выглядит молодой специалист, как и что делает. Молодая сотрудница неоднократно пыталась объяснить коллеге, что ей неприятны ее замечания, но безрезультатно. Однажды заведующая аптекой застала молодую сотрудницу в слезах с намерением сменить место работы – на устала от придирок и замечаний старшей коллеги. Оказалось, что старшая сотрудница делает замечания с благими намерениями – таким образом она заботится о своей «неопытной» коллеге, делится опытом, и не понимает, почему молодая коллега так остро отреагировала.

1. Определите формулу развития конфликтной ситуации.
2. Определите вид конфликта, представленный в ситуации.
3. Укажите структурные компоненты конфликта (предмет, объект конфликта, субъекты и участники конфликта, ранг оппонентов) в представленной ситуации.
4. Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта (компоненты латентного периода, инцидент, эскалация конфликта).
5. Предложите метод урегулирования конфликта.

Вопрос	Формулировка вопроса	Ответ
1.	Определите формулу развития конфликтной ситуации.	
2.	Определите вид конфликта, представленный в ситуации.	
3.	Укажите структурные компоненты конфликта (предмет, объект конфликта, участники конфликта, ранг оппонентов) в представленной ситуации.	
	Предмет конфликта	
	Объект конфликта	
	Субъекты и участники конфликта	
	Ранг оппонентов	
4.	Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта.	
5.	Предложите целесообразные методы урегулирования конфликта	

ЗАДАЧА 2.

Варианты завершения конфликта:

Вариант	Характеристика
Разрешение конфликта	
Урегулирование конфликта	
Затухание конфликта	
Устранение	

конфликта	
Перерастание в другой конфликт	

ВАРИАНТ 2

ЗАДАЧА 1.

В аптеку недавно была принята новая сотрудница: провизор после окончания института. В процессе повседневной профессиональной деятельности провизор ведет себя вызывающе: отказывается заниматься приемкой и разбором товара, наклеивать на упаковки с лекарственными препаратами этикетки со штрих-кодами и ценниками. Приемка товара и разбор товара входит в профессиональные обязанности провизора данной аптеки, что отражено в должностной инструкции. Вскоре коллектив аптеки стал часто жаловаться заведующей аптекой на новую сотрудницу. Потом заболела уборщица, и сотрудникам аптеки по очереди приходилось мыть пол в конце рабочего дня. Новая сотрудница не стала убираться, ссылаясь на наличие высшего образования. После того, как новый провизор не только отказалась разбирать товар, но и выполнять условия маркетинговой акции (ссылаясь на плохую память и неэффективность акции), коллега назвала ее ленивой и заносчивой. Молодая сотрудница немедленно собрала вещи и ушла, не оформив выручку и не закрыв кассу. На следующий день состоялась беседа между заведующей аптекой и молодым провизором. С тех пор конфликтные эпизоды с участием нового провизора больше не повторялись.

1. Определите формулу развития конфликтной ситуации.
2. Определите вид конфликта, представленный в ситуации.
3. Укажите структурные компоненты конфликта (предмет, объект конфликта, субъекты и участники конфликта, ранг оппонентов) в представленной ситуации.
4. Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта (компоненты латентного периода, инцидент, эскалация конфликта).
5. Какой метод урегулирования конфликта был использован заведующей аптекой.

Вопрос	Формулировка вопроса	Ответ
1.	Определите формулу развития конфликтной ситуации.	
2.	Определите вид конфликта, представленный в ситуации.	
3.	Укажите структурные компоненты конфликта (предмет, объект конфликта, участники конфликта, ранг оппонентов) в представленной ситуации.	
	Предмет конфликта	
	Объект конфликта	
	Субъекты и участники конфликта	
	Ранг оппонентов	
4.	Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта.	
5.	Предложите целесообразные методы урегулирования конфликта	

ЗАДАЧА 2.

Уровни возникновения конфликтов в организации:

	Уровень конфликта	Характеристика
1.	Внутриличностный	
2.	Межличностный	
3.	Внутригрупповой	
4.	Межгрупповой	
5.	Внутриорганизационный	
	<i>вертикальный</i>	
	<i>горизонтальный</i>	

	<i>линейно-функциональный</i>	
	<i>ролевой</i>	

ВАРИАНТ 3

ЗАДАЧА 1.

В одну из аптек аптечной сети на должность заведующего устроился молодой способный специалист, имеющий среднее фармацевтическое образование, обучающийся на третьем курсе заочного отделения фармацевтического института и имеющий стаж работы 5 лет. Уровень его профессиональных знаний значительно выше, чем у его коллег-подчинённых, в том числе и у его заместителя – бывшего в числе основных претендентов на должность заведующего аптекой. За время работы нового сотрудника в аптеке произошли существенные изменения, приведшие к увеличению товарооборота и повышению скорости товарооборачиваемости. Однако в его адрес со стороны коллег по аптеке стали поступать жалобы менеджеру по персоналу. После того, как заведующего аптекой поощрили грамотой за вклад в развитие аптеки, заместитель заведующего принесла в отдел кадров заявление об увольнении. На вопрос о причине своего поступка заместитель ответила, что она тоже вносит большой вклад в работу аптеки, заведующий часто консультировался у нее (заместитель 15 лет работает в этой аптеке) но ее ежедневная работа осталась без внимания.

1. Определите формулу развития конфликтной ситуации.
2. Определите вид конфликта, представленный в ситуации.
3. Укажите структурные компоненты конфликта (предмет, объект конфликта, субъекты и участники конфликта, ранг оппонентов) в представленной ситуации.
4. Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта (компоненты латентного периода, инцидент, эскалация конфликта).
5. Предложите метод урегулирования конфликта.

Вопрос	Формулировка вопроса	Ответ
1.	Определите формулу развития конфликтной ситуации.	
2.	Определите вид конфликта, представленный в ситуации.	
3.	Укажите структурные компоненты конфликта (предмет, объект конфликта, участники конфликта, ранг оппонентов) в представленной ситуации.	
	Предмет конфликта	
	Объект конфликта	
	Субъекты и участники конфликта	
	Ранг оппонентов	
4.	Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта.	
5.	Предложите целесообразные методы урегулирования конфликта	

ЗАДАЧА 2.

Условия успешного разрешения конфликтов

Условие	Характеристика

ВАРИАНТ 4

ЗАДАЧА 1.

В аптеке возник конфликт «из-за форточки». Провизору хочется открыть окно из-за духоты, а фармацевт боится простудиться.

Провизор может настоять на своем. Но удовлетворение его потребности будет отравлено ощущением недовольства со стороны фармацевта.

В отношениях будет недовольство и в том случае, если провизор откажется от своих намерений, но нанесет себе ущерб (дискомфорт).

Провизор терпит духоту без желания и жалуется заведующему аптекой.

1. Определите формулу развития конфликтной ситуации.
2. Определите вид конфликта, представленный в ситуации.
3. Укажите структурные компоненты конфликта (предмет, объект конфликта, субъекты и участники конфликта, ранг оппонентов) в представленной ситуации.
4. Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта (компоненты латентного периода, инцидент, эскалация конфликта).
5. Предложите метод урегулирования конфликта.

Вопрос	Формулировка вопроса	Ответ
1.	Определите формулу развития конфликтной ситуации.	
2.	Определите вид конфликта, представленный в ситуации.	
3.	Укажите структурные компоненты конфликта (предмет, объект конфликта, участники конфликта, ранг оппонентов) в представленной ситуации.	
	Предмет конфликта	
	Объект конфликта	
	Субъекты и участники конфликта	
	Ранг оппонентов	
4.	Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта.	
5.	Предложите целесообразные методы урегулирования конфликта	

ЗАДАЧА 2.

Содержание управления конфликтом и его динамика.

	Фаза развития конфликта	Содержание управления конфликтом
1.	Возникновение и развитие конфликтной ситуации	
2.	Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним участником взаимодействия	
3.	Начало открытого конфликтного взаимодействия	
4.	Развитие открытого конфликта	
5.	Разрешение конфликта	

Общие черты конфликтных личностей

	Характеристика
Тип темперамента	
Психические свойства.	
Опыт конфликтной личности.	
Направленность конфликтной личности.	

ВАРИАНТ 5

ЗАДАЧА 1.

В аптеке наметился конфликт из-за неубранного после обеда стола. Провизор аптеки регулярно не убирает за собой стол: оставляет на столе крошки, использованные чайные пакеты, разводы от чашек с кофе. Скатерть на столе приобрела неаккуратный вид. Сотрудники пожаловались заведующей аптекой.

81. Определите формулу развития конфликтной ситуации.
82. Определите вид конфликта, представленный в ситуации.
83. Укажите структурные компоненты конфликта (предмет, объект конфликта, субъекты и участники конфликта, ранг оппонентов) в представленной ситуации.
84. Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта (компоненты латентного периода, инцидент, эскалация конфликта).
85. Какой метод урегулирования конфликта был использован заведующей аптекой.

Вопрос	Формулировка вопроса	Ответ
1.	Определите формулу развития конфликтной ситуации.	
2.	Определите вид конфликта, представленный в ситуации.	
3.	Укажите структурные компоненты конфликта (предмет, объект конфликта, участники конфликта, ранг оппонентов) в представленной ситуации.	
	Предмет конфликта	
	Объект конфликта	
	Субъекты и участники конфликта	
	Ранг оппонентов	
4.	Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта.	
5.	Предложите целесообразные методы урегулирования конфликта	

ЗАДАЧА 2.

Деятельность руководителя при разрешении конфликтов

Вид деятельности руководителя		Содержание
Диагностика конфликтной ситуации	Подготовительный этап	–
Анализ конфликтной ситуации	Этап формирования стратегии разрешения конфликта	–
Процесс урегулирования конфликтной ситуации	Этап реализации комплекса мер по разрешению конфликта	–
Рефлексия		–

Типы медиаторства.

Тип медиаторства	Характеристика
Третьейский судья	
Арбитр	
Посредник	

КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Контролируемая компетенция ПК-7

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 1.

Посетитель аптеки просит отпустить препарат «Реланиум» без рецепта. Провизор отказала в просьбе без объяснения причины своего отказа. После этого посетитель потребовал вмешательства заведующего аптекой. Заведующий объяснил причину отказа, сославшись на ряд нормативных документов. Посетитель, не удовлетворившись полученным ответом, устраивает скандал в кабинете заведующего аптекой.

- 1) Каковы действия заведующего аптекой согласно деонтологическим нормам.
- 2) Дайте определение понятий «деонтология». Что изучает фармацевтическая деонтология? На что направлены деонтологические нормы поведения фармацевтических работников?
- 3) Перечислите нравственные особенности фармацевтической профессии.
- 4) Какие лекарственные средства можно реализовывать в аптеке, аптечном пункте, аптечном киоске? К какой группе по условиям отпуска относится этот препарат. Ответ аргументируйте соответствующими нормативными документами.
- 5) К какой фармакотерапевтической группе относится данный лекарственный препарат? Как необходимо организовать хранение данного препарата?
- 6) Дайте понятие товара. Классификация аптечных товаров (назовите известные вам перечни товаров аптечного ассортимента, их назначение).
- 7) Что такое товарная политика, ее основная задача?
- 8) Что такое спрос и в чем заключается закон спроса? Перечислите основные виды эластичности спроса.
- 9) Как можно классифицировать спрос с точки зрения степени его удовлетворения? Приведите примеры расчета данного спроса.
- 10) Дайте характеристику понятию «конфликт». Пути разрешения конфликтных ситуаций. Приведите примеры.
- 11) Какие виды коммуникации присутствуют в указанной задаче?

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 2.

В аптеку № обратилась женщина с просьбой отпустить ей 1 ампулу раствора анальгина 250 мг/мл 1мл, раствор димедрола 10мг/мл 1 мл для ребёнка 3 лет. Рецепта на вышеуказанные препараты у неё не оказалось, поэтому фармацевт отказала в их отпуске. Женщина написала жалобу.

- 1) Оцените действия фармацевта в данной ситуации. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 2) Было ли в данной ситуации нарушение прав потребителя? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 3) На какие ещё категории фармацевтических товаров распространяется ограничение в отпуске? В чем они заключаются? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 4) Опишите порядок назначения и выписывания лекарственных препаратов. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 5) Для чего используется подобная комбинация лекарственных препаратов? Какой препарат может быть дополнительно назначен к указанному списку? Если бы рецепт был выписан, что ещё необходимо было бы предложить приобрести пациенту?
- 6) Как должна поступить аптечная организация при поступлении жалобы? Какой документ при этом оформляется?
- 7) Какие санкции могут быть применены со стороны руководства к сотруднику, по вине которого была написана жалоба?
- 8) Приведите примеры нарушений отпуска в аптечных организациях. Какие при этом санкции применяются к аптечной организации?
- 9) Где должны храниться указанные лекарственные препараты? Почему? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 10) Могут ли данные препараты выложить на витрину? Почему? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 11) По каким принципам осуществляется размещение фармацевтических препаратов в торговом зале?

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 3.

В аптеке N женщина приобрела готовые очки без консультации врача. В самой аптеке врача нет. На следующий день она возвратилась с просьбой вернуть очки, или поменять на другие. В аптеке ей было отказано в удовлетворении просьбы. Возник конфликт, в который пришлось вмешаться вышестоящему руководству, после чего деньги были возвращены покупателю.

- 1) Поясните правомерность требований посетительницы и поведения сотрудников аптеки. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 2) Оцените правомерность поведения вышестоящего руководства. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 3) Оцените правильность поведения сотрудников аптеки в самом начале, при продаже товара.
- 4) Предположите развитие данной ситуации в случае отказа в удовлетворении просьбы покупателя.
- 5) Является ли данная ситуация примером нарушения прав потребителя? Почему? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 6) Что представляет собой система защиты прав потребителя?
- 7) Какие виды и формы наказаний существуют за нарушения в области защиты прав потребителей?
- 8) Как в аптечной организации должен осуществляться отпуск очковой оптики и иных медицинских изделий? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 9) Каков порядок назначения и выписывания медицинских изделий? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 10) Как осуществляется хранение данной категории фармацевтических товаров в фармацевтических организациях (медицинских изделий)?
- 11) Может ли указанная ситуация служить причиной внутриорганизационного конфликта между сотрудниками данной аптеки и представителями вышестоящего руководства? Предположите варианты возможных событий и способы их решения.

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 4.

30 октября недавно принятый на работу заместитель заведующего аптекой во время отсутствия заведующего (по причине совещания у вышестоящего руководства) самостоятельно сформировал товарный отчет по аптеке за текущий месяц и произвел необходимый расчёт планируемых основных экономических показателей на следующий год. Сводный товарный отчет в аптечной организации формируется на последнее число каждого месяца. После того, как отчет был сформирован, поступил новый товар, который заместитель принял и поставил на учет этим же числом (30 октября). После возвращения с совещания заведующий высказал ряд замечаний своему заместителю по поводу выполненной им работы.

- 1) Перечислите замечания, которые мог высказать заведующий своему заместителю.
- 2) В чем заключается процесс прогнозирования (планирования) основных экономических показателей в аптечной организации? Перечислите его основные стадии. Какие планы выделяют по длительности планового периода?
- 3) Что относится к основным экономическим показателям? Представьте схему формирования прибыли аптеки. Дайте определение каждому из показателей.
- 4) Какие факторы оказывают влияние на объём розничной реализации?
- 5) В чем заключается анализ издержек обращения? Какие методические подходы к их планированию выделяют?
- 6) По какой форме первичной учётной документации оформляется товарный отчет? Поясните, какая информация должна быть указана в данном документе.
- 7) Как в товарном отчете отражается деятельность аптеки по изготовлению лекарственных средств и отпуску по льготным рецептам?
- 8) По каким показателям осуществляется процесс приёмки товара в аптеке? Что входит в необходимый состав пакета документов, проверяемого при приёмке товаров? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 9) Перечислите для каждого вида фармацевтических товаров документы, подтверждающие их качество.
- 10) **Что такое субординация? Какие виды коммуникации были нарушены в данном примере?**
- 11) **Поясните с точки зрения различных теорий мотивации степень мотивированности заместителя заведующего аптекой.**

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 5.

В аптеку принят на работу молодой специалист, только что закончивший обучение. В первый рабочий день он был поставлен работать в одиночестве за первый стол. За это время он сделал следующее: отпустил посетителю с продуктивным кашлем Синекод в каплях, снабдив его дополнительно Аугментином в таблетках; посетителю с одним рецептом на Трамадол и Беталок ЗОК в таблетках отпустил оба препарата, оставив рецепт в аптеке; только что поступившую в продажу упаковку Редуксина выложил на витрину вместе с Турбослимом; перекись водорода поставил рядом с йодом и бриллиантовым зеленым; пробил 10 упаковок Терафлю вместо 1/10 упаковки (1 пакета), и взял деньги с посетителя как за 1 пакет, в результате чего в кассе возникла недостача. В конце рабочего дня заведующий аптекой в присутствии всех работников аптеки отчитал молодого специалиста за допущенные ошибки.

- 1) Какие ошибки допустил молодой специалист? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 2) **Какие ошибки допустил заведующий аптекой?**
- 3) Как осуществляется профессиональный подбор фармацевтических кадров? Какие требования предъявляются к фармацевтическим специалистам?
- 4) Что такое адаптация персонала? Каковы её формы, виды и стадии?
- 5) **Что такое социально-психологический климат (СПК) коллектива? Перечислите факторы, определяющие СПК коллектива.**
- 6) Какие стили руководства существуют? Их признаки, достоинства и недостатки. Какого стиля руководства придерживается заведующий данной аптекой?
- 7) Кто в данной ситуации обязан возместить недостачу наличных средств в кассе? Возможно ли этого избежать? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 8) Какие документы по работе с ККТ (контрольно-кассовая техника) должна оформлять аптечная организация. Кто и в какой последовательности это осуществляет?
- 9) Перечислите основные принципы и правила хранения фармацевтических товаров в аптечной организации. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 10) Как осуществляется фармацевтическая экспертиза рецепта?
- 11) Какие формы рецептурных бланков существуют и каковы правила их заполнения? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 6.

В одну из аптек аптечной сети N на должность заведующего устроился молодой способный специалист, имеющий среднее фармацевтическое образование, обучающийся на третьем курсе заочного отделения фармацевтического института и имеющий стаж работы 4 года. Уровень его профессиональных знаний значительно выше, чем у его коллег-подчинённых, в том числе и у его заместителя – бывшего в числе основных претендентов на должность заведующего аптекой. За время работы нового сотрудника в аптеке произошли существенные изменения, приведшие к увеличению товарооборота и повышению скорости товарооборачиваемости. Однако в его адрес со стороны коллег по аптеке стали поступать жалобы менеджеру по персоналу.

- 1) Предложите возможные варианты развития ситуации. Какие управленческие решения будут наиболее целесообразными в каждом из вариантов?
- 2) Опишите этапы профессионального подбора персонала в фармацевтическую организацию и перечислите основные документы, оформляемые при приёме персонала.
- 3) В чем состоит процесс адаптации нового сотрудника?
- 4) Какие требования предъявляются к квалификации фармацевтических работников. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 5) Какая ответственность с точки зрения действующего законодательства по лицензированию фармацевтической деятельности предусмотрена за нарушение требований к персоналу фармацевтических организаций?
- 6) Как осуществляется регулирование трудовых отношений в фармацевтической организации?
- 7) Какой тип конфликтной ситуации описан в данной задаче? Какие ещё типы конфликтов существуют?
- 8) Дайте характеристику этапам развития конфликтной ситуации.
- 9) Предложите наиболее целесообразный стиль управления в данной аптеке.
- 10) Какие мероприятия могут привести к увеличению товарооборачиваемости в аптечной организации?
- 11) Перечислите основные экономические показатели аптечной организации и основные методы их анализа.

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 7.

Провизор Иванова А. Н., находящаяся на 3 месяце беременности, ушла в очередной оплачиваемый отпуск на две недели. Через неделю отпуска её попросили выйти на работу в связи с проведением плановой инвентаризацией в аптеке. При этом предполагалось, что инвентаризация будет проходить и в ночное время.

- 1) Насколько правомерна данная ситуация? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 2) Как могла поступить при этом провизор, исходя из действующего трудового законодательства?
- 3) Имеет ли право руководитель, в случае отказа провизора выходить на работу, применить к нему какое-либо наказание?
- 4) Какие организации осуществляют контроль за соблюдением прав работника в РФ?
- 5) Что представляет собой работа в ночное время? Каковы особенности её оплаты?
- 6) Какова нормальная продолжительность рабочего времени? Какие ещё существуют виды рабочего времени?
- 7) Какие виды отпусков существуют в РФ? Как происходит их учет и оплата?
- 8) Что такое «инвентаризация»? Каковы её задачи, виды, сроки проведения?
- 9) Представьте логическую схему данного процесса (инвентаризации)?

- 10) Перечислите документы, подлежащие оформлению в процессе инвентаризации.
- 11) Предположите возможную реакцию коллектива (и в том числе руководителя) на отказ провизора выйти на инвентаризацию. Может ли возникнуть конфликтная ситуация?

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 8.

Аптечная сеть состоит из 5 аптечных киосков и 1 аптеки. В аптечной организации существуют два отдела: рецептурно-производственный, совмещенный с отделом запасов, и безрецептурного отпуска. Аптека обслуживает по договору МО, школы. В текущем квартале оборот по амбулаторной рецептуре составил 48 тыс. руб., отпущено товаров МО на сумму 40 тыс. руб., школы купили товара на сумму 10 тыс. руб. Продано товаров без рецептов на 80 тыс. руб. Выручка киосков составила 32 тыс. руб.

- 1) Какие виды аптечных организаций существуют? Перечислите их функции. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 2) Распределите отпущенный товар по видам реализации. Дайте характеристику каждого из видов товарооборота.
- 3) Какие исходные данные необходимы для прогнозирования розничного товарооборота? Назовите существующие методы планирования товарооборота.
- 4) Предложите способы прогнозирования составных частей розничного товарооборота на следующий квартал.
- 5) Какие мероприятия могут способствовать увеличению розничного товарооборота?
- 6) Перечислите документы, необходимые для отпуска товаров в МО.
- 7) В каких документах отражается сумма отпущенных лекарственных препаратов населению?
- 8) Какие типы организационных структур существуют? Назовите их достоинства и недостатки.
- 9) Какие виды коммуникации присутствуют в предложенном примере аптечной сети?
- 10) Опишите элементы и этапы коммуникационного процесса.
- 11) Какие коммуникации используются в процессе принятия управленческих решений?

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 9.

В аптеку областной клинической больницы, обслуживающей 1400 коек, поступило требование на этиловый спирт от хирургического отделения на январь текущего года. Предполагаемое количество больных на текущий год в этом отделении 1100 человек.

- 1) Определите потребность хирургического отделения в этиловом спирте на год и январь этого года.
- 2) Каковы нормы отпуска этилового спирта из аптеки отделениям медицинской организации? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 3) Каковы правила выписывания требований на лекарственные средства и другие фармацевтические товары в аптеку медицинской организации.
- 4) Каковы требования к организации помещения хранения этилового спирта? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 5) Перечислите требования техники безопасности при работе с этиловым спиртом.
- 6) В чем заключается ответственность должностных лиц аптеки за сохранность этилового спирта? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 7) Перечислите все основные учетные документы по обороту этилового спирта в аптечной организации. Назовите ответственных за их оформление работников.
- 8) Кому предоставлено право принятия управленческого решения о распределении этилового спирта между отделениями в пределах общего объема спирта, выделенного учреждению? Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.
- 9) Что такое «управленческое решение»? Виды управленческих решений. Субъекты и объекты, структура решения.
- 10) Каковы основные этапы разработки управленческого решения?
- 11) Какие виды коммуникации используются в принятии и реализации управленческих решений?

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА 10.

С целью выявления резервов повышения экономической эффективности деятельности, муниципальной аптекой принято решение о проведении сплошного экономического анализа.

- 1) Понятие, задачи, виды экономического анализа.
- 2) Перечислите этапы проведения экономического анализа и источники (материалы) для анализа.
- 3) Какие величины используются в экономическом анализе?
- 4) Укажите методы и приемы экономического анализа.
- 5) Какие организации относятся к коммерческим и некоммерческим? К каким из них можно причислить данную аптеку?
- 6) Перечислите формы собственности и организационно-правовые формы, согласно которым могут быть организованы фармацевтические предприятия. Дайте им краткую характеристику. Ответ аргументируйте соответствующей нормативной документацией.

- 7) Что такое «организация»? Перечислите основные признаки, законы и принципы формирования организации.
- 8) Опишите процесс развития фармацевтической организации (этапы жизненного цикла).
- 9) Дайте характеристику иерархическим структурам управления (линейная, линейно-штабная, функциональная, линейно-функциональная, матричная).
- 10) Как осуществляется формирование официальных отношений в организации (ответственность, власть, делегирование, полномочия, централизация и децентрализация, нормы управляемости)?
- 11) Назовите основные виды коммуникаций, которые могут существовать в фармацевтических организациях.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Контролируемая компетенция ПК-7

1. Конфликтогенные личности и способы общения с ними
2. Конфликты с потребителями лекарственных препаратов и поведение провизора с конфликтным покупателем.
3. Медиаторство как способ разрешения конфликтов в коллективе.
4. Позитивное поведение в деловом общении работников аптеки.
5. Деловая этика и этикет в предупреждении и разрешении конфликтов

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ

Контролируемая компетенция ПК-7

1. Управление эмоциональным состоянием
2. Подлинное разрешение конфликта. Критерии и условия разрешения конфликтов
3. Роль руководителя в управлении конфликтами
4. Конфликтные типы личности и стратегии взаимодействия с ними
5. Переговоры в конфликтной ситуации

3.2. Промежуточный контроль

3.2.1. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

Контролируемая компетенция УК-1

1. Понятие коммуникации, и цели коммуникации. Этапы и элементы коммуникационного процесса.
2. Коммуникационные барьеры и методы их преодоления. Формы коммуникативного взаимодействия (формальные и неформальные). Вербальная и невербальная форма коммуникации. Эмоции в коммуникационном процессе. Виды коммуникации.
3. Обратная связь и ее значение в обеспечении эффективности коммуникационного процесса. Качества, которыми должна обладать эффективная обратная связь.
4. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Основные структурные элементы конфликта (субъекты и участники конфликта, предмет и объект конфликта).
5. Динамика конфликта (стадии формирования и эскалация конфликта в коллективе аптечной организации).
6. Предконфликтная ситуация, основные ее характеристики. Функции конфликтов. Классификация конфликтов.
7. Виды организационных конфликтов (внутриличностный, межличностный, внутригрупповой, межгрупповой, внутриорганизационный, вертикальный, горизонтальный, линейно-функциональный, ролевой)
8. Системный анализ причин конфликтов в фармацевтической организации: объективные и субъективные, первичные и производные, главные и второстепенные.
9. Причины конфликтов между руководителями и подчиненными. Основные элементы управления конфликтом.
10. Предупреждение и прогнозирование конфликтов в аптечном коллективе. Диагностика и анализ конфликтной ситуации.

3.2.2. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

Контролируемая компетенция ПК-7

11. Возможности управления конфликтами в аптечном коллективе на стадии предконфликтной ситуации.
12. Основные методы урегулирования конфликтов в фармацевтических организациях (организационные, административные, межличностные).
13. Основные методы урегулирования конфликтов. Деятельность провизора в роли медиатора конфликта.
14. Предпосылки для медиации. Выбор типа медиаторства в зависимости от конфликтной ситуации. Техники медиаций. Win-win стратегия. МАКС-методика.
15. Конфликтные личности в коллективе аптеки. Особенности социального и производственного взаимодействия с конфликтными личностями.
16. Коллектив как малая группа. Структурные характеристика малой группы. Психологическая структура малой группы.
17. Групповая динамика. Стадии развития малой группы. Виды межличностных отношения в группе.
18. Авторитетность в группе. Механизмы развития малой группы. Групповая сплоченность. Личность в групповом процессе.
19. Социальные и психологические факторы, определяющие личное пространство. Факторы влияния группы на личность.
20. Понятие социально-психологического климата. Содержательные характеристики социально-психологического климата.
21. Факторы, определяющие социально-психологический климат. Показатели социально-психологического климата.
22. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Динамика конфликта. Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта. Влияние конфликтов на СПК коллектива аптеки.
23. Характеристики эффективной команды. Факторы, снижающие эффективность команды. Основные признаки команды.
24. Типы команд и их характеристика. Основные принципы формирования команды. Пути формирования команды. Стадии естественного развития команды.
25. Особенности управления в малой группе. Функции, навыки и умения руководителя группы. Основные стили

- управления, их достоинства и недостатки. Критерии эффективности руководителя аптечной организации
26. Выбор стиля руководства в зависимости от управленческой ситуации и характеристик подчиненных.
 27. Демократический стиль управления как способ формирования лояльности подчиненных. Стили лидерства. Лидерство и руководство: сходство и различие в управлении коллективом.
 28. Делегирование ответственности. Постановка задач. SMART-целеполагание. Организация выполнения задач. Распределение обязанностей. Выбор стратегии делегирования ответственности в зависимости от зрелости подчиненных.
 29. Тайм менеджмент в провизора аптеки. Возможность поручений в зависимости от их важности и срочности (Матрица Эйзенхауэра). Контроль выполнения поручений.
 30. Особенности мотивации фармацевтических работников. Ответственность и интерес в работе руководителя аптеки и специалистов. Технологии признания заслуг.
 31. Динамика конфликта (стадии формирования и эскалация конфликта в коллективе аптечной организации).
 32. Предконфликтная ситуация, основные ее характеристики. Функции конфликтов. Классификация конфликтов.
 33. Виды организационных конфликтов (внутриличностный, межличностный, внутригрупповой, межгрупповой, внутриорганизационный, вертикальный, горизонтальный, линейно-функциональный, ролевой)
 34. Системный анализ причин конфликтов в фармацевтической организации: объективные и субъективные, первичные и производные, главные и второстепенные.
 35. Причины конфликтов между руководителями и подчиненными. Основные элементы управления конфликтом.
 36. Предупреждение и прогнозирование конфликтов в аптечном коллективе. Диагностика и анализ конфликтной ситуации.
 37. Возможности управления конфликтами в аптечном коллективе на стадии предконфликтной ситуации.
 38. Основные методы урегулирования конфликтов в фармацевтических организациях (организационные, административные, межличностные).
 39. Основные методы урегулирования конфликтов. Деятельность провизора в роли медиатора конфликта.
 40. Предпосылки для медиации. Выбор типа медиаторства в зависимости от конфликтной ситуации. Техники медиаций. Win-win стратегия. МАКС-методика.
 41. Конфликтные личности в коллективе аптеки. Особенности социального и производственного взаимодействия с конфликтными личностями.
 42. Коллектив как малая группа. Структурные характеристика малой группы. Психологическая структура малой группы.
 43. Групповая динамика. Стадии развития малой группы. Виды межличностных отношений в группе.
 44. Авторитетность в группе. Механизмы развития малой группы. Групповая сплоченность. Личность в групповом процессе.
 45. Социальные и психологические факторы, определяющие личное пространство. Факторы влияния группы на личность.
 46. Понятие социально-психологического климата. Содержательные характеристики социально-психологического климата.
 47. Факторы, определяющие социально-психологический климат. Показатели социально-психологического климата.
 48. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Динамика конфликта. Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта. Влияние конфликтов на СПК коллектива аптеки.
 49. Характеристики эффективной команды. Факторы, снижающие эффективность команды. Основные признаки команды.
 50. Типы команд и их характеристика. Основные принципы формирования команды. Пути формирования команды. Стадии естественного развития команды.
 51. Особенности управления в малой группе. Функции, навыки и умения руководителя группы. Основные стили управления, их достоинства и недостатки. Критерии эффективности руководителя аптечной организации
 52. Выбор стиля руководства в зависимости от управленческой ситуации и характеристик подчиненных.
 53. Демократический стиль управления как способ формирования лояльности подчиненных. Стили лидерства. Лидерство и руководство: сходство и различие в управлении коллективом.

54. Делегирование ответственности. Постановка задач. SMART-целеполагание. Организация выполнения задач. Распределение обязанностей. Выбор стратегии делегирования ответственности в зависимости от зрелости подчиненных.
55. Тайм менеджмент в провизора аптеки. Возможность поручений в зависимости от их важности и срочности (Матрица Эйзенхауэра). Контроль выполнения поручений.
56. Особенности мотивации фармацевтических работников. Ответственность и интерес в работе руководителя аптеки и специалистов. Технологии признания заслуг.

ТЕМЫ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ ВЫПУСКНЫХ РАБОТ

1. Внедрение надлежащей аптечной практики для совершенствования деятельности аптечных организаций.
2. Совершенствование качества фармацевтических услуг как составляющая фармацевтической помощи.
3. Риск-ориентированный подход при осуществлении государственного надзора аптечной организации.
4. Перспективы развития производственных аптек.
5. Система менеджмента качества в управлении аптечной организацией

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

по программе подготовки кадров высшей квалификации

в аспирантуре по специальности 33.06.01. «Фармация»

КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

1. Понятие коммуникации, и цели коммуникации. Этапы и элементы коммуникационного процесса.
2. Коммуникационные барьеры и методы их преодоления. Формы коммуникативного взаимодействия (формальные и неформальные). Вербальная и невербальная форма коммуникации. Эмоции в коммуникационном процессе. Виды коммуникации.
3. Обратная связь и ее значение в обеспечении эффективности коммуникационного процесса. Качества, которыми должна обладать эффективная обратная связь.
4. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Основные структурные элементы конфликта (субъекты и участники конфликта, предмет и объект конфликта).
5. Динамика конфликта (стадии формирования и эскалация конфликта в коллективе аптечной организации).
6. Предконфликтная ситуация, основные ее характеристики. Функции конфликтов. Классификация конфликтов.
7. Виды организационных конфликтов (внутриличностный, межличностный, внутригрупповой, межгрупповой, внутриорганизационный, вертикальный, горизонтальный, линейно-функциональный, ролевой)
8. Системный анализ причин конфликтов в фармацевтической организации: объективные и субъективные, первичные и производные, главные и второстепенные.
9. Причины конфликтов между руководителями и подчиненными. Основные элементы управления конфликтом.
10. Предупреждение и прогнозирование конфликтов в аптечном коллективе. Диагностика и анализ конфликтной ситуации.
11. Возможности управления конфликтами в аптечном коллективе на стадии предконфликтной ситуации.
12. Основные методы урегулирования конфликтов в фармацевтических организациях (организационные, административные, межличностные).
13. Основные методы урегулирования конфликтов. Деятельность провизора в роли медиатора конфликта.
14. Предпосылки для медиации. Выбор типа медиаторства в зависимости от конфликтной ситуации. Техники медиаций. Win-win стратегия. МАКС-методика.
15. Конфликтные личности в коллективе аптеки. Особенности социального и производственного взаимодействия с конфликтными личностями.
16. Коллектив как малая группа. Структурные характеристика малой группы. Психологическая структура малой группы.
17. Групповая динамика. Стадии развития малой группы. Виды межличностных отношений в группе.
18. Авторитетность в группе. Механизмы развития малой группы. Групповая сплоченность. Личность в групповом процессе.
19. Социальные и психологические факторы, определяющие личное пространство. Факторы

влияния группы на личность.

20. Понятие социально-психологического климата. Содержательные характеристики социально-психологического климата.
21. Факторы, определяющие социально-психологический климат. Показатели социально-психологического климата.
22. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Динамика конфликта. Стресс как неотъемлемая составляющая конфликта. Влияние конфликтов на СПК коллектива аптеки.
23. Характеристики эффективной команды. Факторы, снижающие эффективность команды. Основные признаки команды.
24. Типы команд и их характеристика. Основные принципы формирования команды. Пути формирования команды. Стадии естественного развития команды.
25. Особенности управления в малой группе. Функции, навыки и умения руководителя группы. Основные стили управления, их достоинства и недостатки. Критерии эффективности руководителя аптечной организации
26. Выбор стиля руководства в зависимости от управленческой ситуации и характеристик подчиненных.
27. Демократический стиль управления как способ формирования лояльности подчиненных. Стили лидерства. Лидерство и руководство: сходство и различие в управлении коллективом.
28. Делегирование ответственности. Постановка задач. SMART-целеполагание. Организация выполнения задач. Распределение обязанностей. Выбор стратегии делегирования ответственности в зависимости от зрелости подчиненных.
29. Тайм менеджмент в провизора аптеки. Возможность поручений в зависимости от их важности и срочности (Матрица Эйзенхауэра). Контроль выполнения поручений.
30. Особенности мотивации фармацевтических работников. Ответственность и интерес в работе руководителя аптеки и специалистов. Технологии признания заслуг.