

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тверской государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра фармации и клинической фармакологии

Рабочая программа дисциплины
Б1.В.ДВ.04.03 Коммуникации в фармации

для обучающихся 5 курса,

направление подготовки (специальность)
33.05.01 Фармация,

форма обучения
очная

Трудоемкость, зачетные единицы/часы	2 з.е. / 72 ч.
в том числе:	
контактная работа	60 ч.
самостоятельная работа	12 ч.
Промежуточная аттестация, форма/семестр	Зачет / 9 семестр

Тверь, 2026

Разработчики: доцент кафедры фармации и клинической фармакологии, к.б.н. Кудряшова М.Н., заведующая кафедрой фармации и клинической фармакологии, д.м.н., профессор Демидова М.А., доцент кафедры фармации и клинической фармакологии, к.фарм.н. Ильина Н.Н.

Внешняя рецензия дана генеральным директором ОГУП «Фармация» Кулинич Ириной Ильиничной

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «05» мая 2026 г. (протокол № 5)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании профильного методического совета «22» мая 2026 г. (протокол № 6)

Рабочая программа утверждена на заседании центрального координационно-методического совета «27» августа 2026 г. (протокол № 1)

I. Пояснительная записка

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 33.05.01 Фармация, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 27 марта 2018 г. N 219, с учётом рекомендаций основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) высшего образования.

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся универсальных компетенций для осуществления фармацевтической деятельности в сфере обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Задачами освоения дисциплины являются:

1. Обучить студентов техникам эффективного общения;
2. Научить приемам в преодолении затруднений в процессе делового общения;
3. Обучить студентов коммуникативным навыкам в профессиональной сфере.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИД_{УК-1-4} Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов.	Уметь: • учитывать психологические аспекты при представлении информации; • использовать психологические приемы влияния в процессе общения с покупателями, партнерами; • вести деловое общение при публичных выступлениях, в процессе переговоров, проведения совещаний, деловой переписке; Знать: • цели, методы ведения деловых переговоров; • нормативную документацию в сфере обращения лекарственных средств
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД_{УК-3-3} Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон	Уметь: • применять в процессе жизнедеятельности и профессиональной деятельности различные формы делового общения; Знать: • особенности, функции деловой коммуникации.
	ИД_{УК-3-4} Организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением	Уметь: • сотрудничать с коллегами в процессе делового общения. Знать: • формы делового общения; основы

	оппонентов разработанным идеям	организационного поведения и делового этикета.
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	ИД_{УК-5-3} Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.	Уметь: • применять в процессе жизнедеятельности и профессиональной деятельности различные формы делового общения; • сотрудничать с коллегами в процессе делового общения. Знать: • особенности, функции деловой коммуникации; • формы делового общения; • основы организационного поведения и делового этикета.

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина по выбору «Коммуникации в фармации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.5. Современное профессиональное назначение провизора применительно к данной дисциплине заключается в умении специалиста осуществлять коммуникативную деятельность в фармацевтической сфере.

Дисциплины, освоение которых обучающимися необходимо для изучения дисциплины по выбору: фармакология, медицинское и фармацевтическое товароведение, управление и экономика фармации.

4. Объём дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа, в том числе 60 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, и 12 часов самостоятельной работы обучающихся.

5. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины используются следующие образовательные технологии, способы и методы формирования компетенций: деловая игра, метод малых групп, учебно-исследовательская работа студента.

Самостоятельная работа обучающихся предусматривает участие в научно-практических конференциях, выполнение индивидуальных заданий по отдельным аспектам деятельности в сфере обращения лекарственных средств, работа с Интернет-ресурсами.

6. Формы промежуточной аттестации

В соответствии с ОПОП и учебным планом по завершению обучения по дисциплине в 9 семестре проводится зачет.

II. Учебная программа дисциплины

1. Содержание дисциплины

Тема 1. Общение как социально-психологический механизм в профессиональной деятельности.

Инструментальная и личностная направленность общения. Типы и виды общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно - личностный. Особенности делового общения. Функции делового общения. Общие этапы делового общения. Социальное общение.

Тема 2. Вербальные средства коммуникации. Барьеры в общении.

Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения.

Тема 3. Слушание в деловой коммуникации.

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.

Тема 4. Невербальная коммуникация. Сознательное/бессознательное и ложь в деловой коммуникации.

Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Внешние проявления эмоциональных состояний. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.

Тема 5. Манипуляции в общении.

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров.

Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения

Проблема «гендерной коммуникации». Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.

Тема 7. Деловой разговор

Особенности собеседования как вида кадровой деловой беседы. Требования к соискателю и типовой перечень вопросов. Основные этапы деловой беседы. Принципы успешного ведения деловой беседы и способы повышения ее эффективности в интересах соискателя. Ошибки в коммуникации, которые могут помешать соискателю.

Тема 8. Беседа по телефону

Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору, его структура. Правила ведения деловой беседы по телефону, если инициатор разговора – ваш собеседник (вы). Речевые формулы вежливого завершения затянувшегося телефонного разговора.

Тема 9. Спор, полемика, дебаты.

Психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора.

Тема 10. Деловые переговоры.

Общая характеристика переговоров. Подготовка к переговорам (организационный и содержательный аспекты). Этапы переговорного процесса. Стратегии и тактики ведения переговоров, нравственный аспект их выбора. Виды решений. Профессиональная ответственность за исполнение достигнутых договоренностей.

Тема 11. Деловое совещание

Типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.

Тема 12. Пресс-конференция.

Цель проведения пресс-конференции; подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.

Тема 13. Презентация.

Цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

Тема 14. Этикет в деловом общении

Деловой этикет представлений и приветствий. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования, жанровое разнообразие. Языковые формулы официальных документов. Этикет деловой переписки. Этикет деловых телефонных разговоров. Правила дарения и получения подарков. Поведение в общественных местах. Принципы международного этикета. Прием иностранных партнеров.

Тема 15. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов.

Анализ проблемных ситуаций. Деловая игра. «Мозговой штурм». Креативный вопросник. Критика в деловом общении. Правила позитивной критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Правила комплимента в деловом общении.

2. Учебно-тематический план

2. Учебно-тематический план дисциплины (в академических часах) и матрица компетенций*

Коды (номера) модулей (разделов) дисциплины и тем	Контактная работа обучающихся с преподавателем			Всего часов на контак тную работу	Самостоятел ьная работа студента, включая подготовку к экзамену (зачету)	Итого часов	Формируемые компетенции			Используем ые образователь ьные технологии, способы и методы обучения	Формы текущего, в т.ч. рубежного контроля успеваемости и
	лекции и	практи ческие занятия	экзамен/з ачет				УК- 1	УК- 3	УК-5		
1	2	3	6	7	8	9	10			20	21
1.		5		5	1	6	+			МГ	
2.		5		5	1	6	+			МГ	Т, ЗС
3.		5		5		5	+			МГ	Т, ЗС
4.		5		5		5	+			МГ	Т, ЗС
5.		5		5		5	+			МГ	Т, ЗС
6.		5		5	1	6	+			МГ	ЗС
7.		2		2	1	3	+	+	+	ДИ	ЗС
8.		2		2	1	3	+		+	ДИ	ЗС
9.		3		3	1	4	+	+	+	ДИ	ЗС
10.		3		3		3	+	+	+	ДИ	ЗС
11.		2		2	1	3	+	+	+	ДИ	ЗС
12.		3		3	1	4	+		+	ДИ	ЗС
13.		5		5	1	6	+		+	МГ, УИРС	ЗС
14.		5		5		5	+	+		ДИ	Т, ЗС
15.		5		5		5	+		+	МГ	ЗС
Зачет					3	3					Т, ЗС
ИТОГО:		60		60	12	72					

Список сокращений:

Образовательные технологии, способы и методы обучения: *метод малых групп (МГ), деловая игра (ДИ), УИРС – учебно-исследовательская работа.* **Формы текущего и рубежного контроля успеваемости (с сокращениями):** *Т – тестирование, ЗС – решение ситуационных задач.*

III. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций (Приложение № 1)

1. Оценочные средства для текущего, в т.ч. рубежного контроля успеваемости

1.1 Примеры тестовых заданий с ответами:

*правильные ответы выделены жирным шрифтом

Укажите один или несколько правильных ответов.

1. С каким видом барьера взаимопонимания людей мы встречаемся, говоря о феномене «розовых очков», когда через «розовые очки» не видны «изъяны» в человеке?

А. Эмоциональный барьер.

Б. Мотивационный барьер.

В. Эстетический барьер.

2. С каким из видов барьера взаимопонимания людей мы встречаемся, если общаются «подлый и порядочный», «добрый и злой человек»?

А. Моральный барьер.

Б. Мотивационный барьер.

В. Барьер несходства характера.

Г. Эмоциональный барьер.

3. Доведение конфликта до последнего предела, когда уже нет возможности ни для какой эволюции, ни для какой тяжбы между личностью и обществом, – это:

А. Взрыв.

Б. Покой.

В. Нервозность.

4. Количество этапов стадии «собственно ведения переговоров»

А. Три.

Б. Два.

В. Четыре.

Г. Пять.

5. Провозглашаемая проблема, по поводу которой переговоры организуются и проводятся, относится к понятию переговоров

А. Предмет.

Б. Пространство.

В. Цель.

Г. Причина.

6. В зависимости от разновидности субъектов переговорного процесса переговоры подразделяются на:

А. Межличностные и межгрупповые.

Б. Международные и внутренние.

В. Многосторонние и двусторонние.

Г. Международные и межличностные.

7. Завершение, зачастую с помощью посредника, при котором причины его возникновения устраняются лишь частично, а противоборствующие стороны продолжают осознавать противоположность своих интересов и целей, называется его

А. Урегулированием.

Б. Стагнацией.

В. Разрешением.

Г. Эскалацией.

8. Разновидность форм ведения переговоров, способ аргументации в них, предусматривающей всестороннее обсуждение предмета разногласий на основе установления меры истинности и ложности каждого тезиса, выдвинутого участникам, – это

А. Дискуссия.

- Б. Обсуждение.
В. Торг.
Г. Беседа.
9. Из перечисленного к стадиям ведения переговоров, относятся:
1) подготовка к переговорам;
2) согласование повестки дня;
3) выработка программы действий;
4) процесс их ведения и достижения договоренностей;
5) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
А. 1, 3, 4.
Б. 1, 2, 4.
В. 1, 4, 5.
Г. 2, 3, 4.
10. Совокупность последовательных действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации, относится к понятию переговоров.
А. Технология.
Б. Методика.
В. Теория.
Г. Методология.
11. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям
А. Полемики.
Б. Дискуссия
В. Обсуждения.
Г. Собеседования.
12. Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию конфликтов.
А. Разрешение.
Б. Завершение.
В. Предупреждение.
Г. Урегулирование.
13. То, как участники переговоров формулируют свои интересы и цели, а также то, как стороны, заявляют них, относятся к понятию?
А. Мотивы.
Б. Потребности.
В. Задачи.
Г. Позиции.
14. Чтобы деловое совещание было плодотворным, председательствующий менеджер должен владеть техникой
А. Определения основных позиций.
Б. Аргументации своей точки зрения.
В. Прерывания оппонентов в споре.
Г. Организации и проведения дискуссий
15. При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон
А. Стремится к справедливости.
Б. Отстаивает свою позицию.
В. Идет навстречу другой стороне
Г. Задерживает принятие решения.
16. Деловые люди при общении должны уметь пользоваться риторическим инструментарием (набором), к которому относится
А. Эффектов.
Б. Принципов.

- В. Способов.
Г. Методов.
17. При составлении протокола должна быть обеспечена его
А. Доходчивость.
Б. Непротиворечивость.
В. Деловая грамотность.
Г. Юридическая полноценность
18. Для кратковременных деловых контактов используется метод
А. Свернутой беседы.
Б. Быстрого реагирования.
В. Исключения.
Г. Прямого подхода.
19. Внушительная манера говорить и держаться, самоуверенность, апломб – это внешние и внутренние
А. Основополагающие факторы.
Б. Мыслительные факторы.
В. Психологические факторы.
Г. Социальные факторы.
20. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основаниями
А. Этапами деловой беседы.
Б. Правилами проведения деловой беседы.
В. Практическими советами.
Г. Пунктами деловой беседы.
21. Перцептивной стороной общения является
А. Восприятие друг друга партнерами по общению.
Б. Взаимовлияние друг на друга участников общения.
В. Взаимодействие участников общения.
Г. Обмен информацией между участниками общения
22. Активно слушать человек может в среднем минут?
А. 30.
Б. 60.
В. 15.
Г. 40.
23. Уподобление себя собеседнику с целью понимания его называется
А. Визуализацией.
Б. Индивидуализацией.
В. Индивидуацией.
Г. Идентификацией.
24. Деловая этика представляет собой
А. Деловые отношения предпринимателей
Б. Личное поведение человека.
В. Совокупность принципов поведения людей.
Г. Поведение людей в конфликтных ситуациях.
25. При деловом общении партнеры
А. Связаны личными интересами.
Б. Связаны интересами дела.
В. Независимы друг от друга.
Г. Противостоят друг другу.
26. Встречные вопросы разговора направлены на?
А. Сужение.
Б. Расширение.

- В. Продолжение.
Г. Прекращение.
27. Прямое деловое общение характеризуется
А. Ответными реакциями собеседников.
Б. Непосредственным речевым актом.
В. Общением в пределах видимости.
Г. Наличием общей деловой цели у участников общения.
28. Вступление, изложение, доказательство и заключение – это четыре основных
А. Стадии упражнений.
Б. Вопросы тактики.
В. Этапы деятельности.
Г. Части выступления.
29. Способ открытого коллективного обсуждения проблем – это деловые
А. Беседы.
Б. Совещания.
В. Переговоры.
Г. Встречи.
30. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль
А. Уклонения.
Б. Компромисса..
В. приспособления.
Г. Конкуренции
31. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как
А. Честность.
Б. Равенство.
В. Свобода.
Г. Справедливость

1.1.1 Критерии оценки тестового контроля:

- 1) оценка «зачтено» – правильных ответов 71-100%;
- 2) оценка «не зачтено» – правильных ответов менее 71%.

1.2 Примеры ситуационных задач

Ситуационные задания по теме: «Имидж делового человека»

Задание 1. Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады.

Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание 2. Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. *Рад вас видеть!*
1. *Спасибо за работу.*
2. *Приходите завтра.*
3. *Я в восторге.*
4. *Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.*
5. *Приятно было с вами поговорить.*
6. *Спасибо за комплимент.*
7. *Очень вам признателен.*
8. *Ценю вашу настойчивость.*
9. *Мне это очень нравится.*

Задание 3. Произнесите фразу с разными интонациями

1. *Умница! Молодец!* (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
1. *Я этого никогда не забуду* (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
2. *Спасибо, как это вы догадались!* (искренне, с восхищением, с осуждением).
3. *Ничем не могу вам помочь* (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
4. *Вы поняли меня?* (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
5. *До встречи!* (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
6. *Это я!* (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
7. *Я не могу здесь оставаться* (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
8. *Здравствуйте!* (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

1.2.1 Критерии оценки при решении ситуационных задач:

Оценка	Описание
отлично	Получен полный ответ с необходимыми комментариями
хорошо	Получен достаточно полный ответ
удовлетворительно	Получен неполный ответ с необходимыми комментариями
неудовлетворительно	Получены фрагменты ответа

Перечень практических навыков (умений), которые необходимо освоить студенту:

- Активизация и повышение мотивации сотрудников.
- Усиление лояльности сотрудников компании.
- Усиление командного взаимодействия (при необходимости)
- Развитие навыков исполнения необходимых управленческих решений: подбор персонала, обучение и адаптация, информирование, постановка и распределение задач, мотивация, управленческие воздействия, контроль и учет, администрирование, принятие решений, представительская функция.
- Методику проведения на практике различные формы делового общения.
- Владеть речевым этикетом.
- Преодолевать трудности в процессе делового общения.
- Нейтрализовать манипуляции в деловом общении.
- Сотрудничать в процессе делового общения.

Критерии оценки выполнения практических навыков:

- студент знает теоретические основы и методику выполнения практической работы, анализирует результаты исследования и формулирует выводы (допускаются некоторые малосущественные ошибки, которые студент обнаруживает и быстро исправляет самостоятельно или при коррекции преподавателем) – **зачтено**;
- студент не знает теоретические основы и методику выполнения практической работы, не может самостоятельно провести исследование, делает грубые ошибки в интерпретации полученных результатов, не может сформулировать выводы – **не зачтено**.

2. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

ЗАЧЕТ

В соответствии с основной профессиональной образовательной программой и учебным планом в 9 семестре проводится двухэтапный **зачет**.

Этапы зачета

Первый этап – решение 20 заданий в тестовой форме.

Второй этап – решение ситуационных заданий.

Первый этап зачета

К первому этапу зачета допускаются студенты, выполнившие учебную программу по дисциплине.

2.1 Примеры заданий в тестовой форме

выберите правильный ответ

1. Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование — это _____ деловой беседы.
 - а) аспекты;
 - б) принципы организации;
 - в) функции;
 - г) **формы**.
2. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс ...
 - а) познания;
 - б) восприятия;
 - в) понимания;
 - г) **общения**.
3. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность — это проявление принципа ...
 - а) **вежливости**;
 - б) справедливости;
 - в) равенства;
 - г) ответственности.
4. Деловые люди должны уметь пользоваться риторическим инструментарием, т.е. обладать набором коммуникационных
 - а) **методов**;
 - б) способов;
 - в) эффектов;
 - г) принципов.
5. Правила служебного этикета — это часть ...
 - а) **культуры служебного общения**;
 - б) культуры речевого взаимодействия;
 - в) должностных обязанностей;
 - г) правил работы с клиентами.
6. Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «расспрашивающий» — это _____ участников обсуждения.
 - а) свойства личностей;
 - б) **типы**;
 - в) особенности;
 - г) качества.
7. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы

- а) для ориентации;
- б) информационные;
- в) однополюсные;

г) встречные.

8. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора — это факторы, влияющие на ...

а) коммуникативное общение;

- б) деловую беседу;
- в) на ход дискуссии;
- г) принятие решения при переговорах.

9. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:

- а) деловые переговоры;
- б) деловое общение;**
- в) деловая беседа;
- г) условное совещание.

10. «Европейский стандарт» разговора по телефону равен _____ минутам.

- а) семи;
- б) пяти;
- в) трем;**
- г) двум

2.1.1 Критерии оценки тестового контроля:

- 1) оценка «зачтено» — правильных ответов 71-100%;
- 2) оценка «не зачтено» — правильных ответов менее 71%.

2.2 Примеры ситуационных заданий

Задание 1

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация

Вы критикуете одну свою коллегу, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задание 2

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	

6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Задание 3. «Выкиньте свои проблемы». Ролевая игра

Большинство людей постоянно сталкиваются с различными проблемами производственного или личного характера. Вам предлагается решить проблемы сегодня.

Каждый участник формулирует такие проблемы и записывает свои проблемы на листке бумаги. Затем все комкают листки и выкидывают их в корзину. После того, как все бумажки собраны, образуйте группы из двух человек. По одному человеку из группы вынимают записки из корзины. Так у каждой группы появляется «вытянутая» проблема, группе дается 3-5 минут, чтобы записать и обсудить возможные ее решения.

Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления по поводу новых предложений.

2.3 Критерии оценки зачета:

«зачтено» выполнено 71% и более тестовых заданий, студент обладает полными и систематическими знаниями, умеет применять их при анализе смоделированной ситуации, способен продемонстрировать возможности логического и творческого подхода к выполнению задания.

«не зачтено» выполнено менее 70% тестовых заданий, знания отрывочные, студент не владеет достаточным уровнем теоретических знаний по основополагающим разделам дисциплины.

Фонд оценочных средств для проверки уровня сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины для каждой формируемой компетенции создается в соответствии с образцом, приведенным в Приложении № 1.

IV. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:

а) Основная литература:

Электронный ресурс

1. Сидоров, П.И. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебник / П.И. Сидоров - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2004. - 848 с. Режим доступа: www.studmedlib.ru
2. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / Измайлова М. А. - 5-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2020. - 252 с. - ISBN 978-5-394-03754-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394037542.html> (дата обращения: 05.05.2026).

б) Дополнительная литература:

1. Наркевич И.А. Управление и экономика фармации [Текст]: учебник / под ред. И.А. Наркевича. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. – 928 с.
2. Дремова, Н.Б. Медицинское и фармацевтическое товароведение [Текст]: Учеб. пособ. / Н.Б. Дремова. - Москва: МИА, 2008. - 608 с.

2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обучающихся подразумевает включает работу с нормативно-правовыми актами и электронными образовательными ресурсами, размещенными на образовательном портале, а также проведение самостоятельного исследования.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и электронные образовательные ресурсы:

- Электронный справочник «Информио» для высших учебных заведений (www.informuo.ru);
- Электронный библиотечный абонемент Центральной научной медицинской библиотеки Первого Московского государственного медицинского университета им. И.М. Сеченова // <http://www.emll.ru/newlib/>;
- Информационно-поисковая база Medline ([http:// www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed));
- База данных «Российская медицина» (<http://www.scsml.rssi.ru/>)
- Официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации // <https://minzdrav.gov.ru/>;
- Российское образование. Федеральный образовательный портал. //<http://www.edu.ru/>;
- Клинические рекомендации: <http://cr.rosminzdrav.ru/>;
- Электронный образовательный ресурс Web-медицина (<http://webmed.irkutsk.ru/>)

4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

4.1. Перечень лицензионного программного обеспечения:

1. Microsoft Office 2016:
 - Access 2016;
 - Excel 2016;
 - Outlook 2016;
 - PowerPoint 2016;
 - Word 2016;
 - Publisher 2016;
 - OneNote 2016.
2. ABBYY FineReader 11.0
3. Карельская Медицинская информационная система К-МИС
- 4 Программное обеспечение для тестирования обучающихся SunRAV TestOfficePro
5. Программное обеспечение «Среда электронного обучения 3KL»
6. Компьютерная программа для статистической обработки данных SPSS
7. Экспертная система обнаружения текстовых заимствований на базе искусственного интеллекта «Руконтекст»
8. Справочно-правовая система Консультант Плюс

4.2. Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС):

1. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» (www.studmedlib.ru);

2. Справочно-информационная система MedBaseGeotar (mbasegeotar.ru)
3. Электронная библиотечная система «elibrary» (<https://www.elibrary.ru/>)

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.
Размещены в ЭИОС университета.

V. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

См. Приложение № 2

VI. Научно-исследовательская работа студента

Научно-исследовательская работа студентов представлена: самостоятельной работой; проведением научных исследований с последующим выступлением на итоговых научных студенческих конференциях.

Тематика научно-исследовательской работы

№ п/п.	Тема НИР
1.	Руководство аптечной организацией: деловое общение, его виды и формы
2.	Переговоры в практике руководителя аптечной организации
3.	Правила общения с людьми, применение которых приносит успех в деловых контактах руководителя аптечной организации
4.	Бресторминг – метод организации совместной творческой работы людей в аптечной организации.
5.	Как вести себя при устройстве на работу в аптечную организацию
6.	Роль устной и письменной речи в искусстве управления коллективом аптечной организации
7.	Роль руководителя аптеки в обеспечении нормального социально-психологического климата и дисциплинированности в коллективах
8.	Мотивация как инструмент управления аптекой
9.	Этикет телефонного общения руководителя аптечной организации
10.	Коммуникационные барьеры на пути делового общения и их преодолении в практике управляющего аптечной организацией
11.	Правила проведения собрания, встреч, конференций в фармацевтической организации
12.	Как подготовить публичное выступление начинающему руководителю аптечной организацией
13.	Застольный этикет как важнейшая часть деловых приемов в деятельности руководителю аптечной организацией
14.	Формирование стиля делового общения в аптечной организации
15.	Манипуляции в практике руководителя аптечной организации и защита от них
16.	Профессиональная и психологическая подготовленность к руководству коллективом аптечной организации
17.	Нематериальные стимулы в формировании трудовой мотивации сотрудников аптечной организации

VII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

Представлены в Приложении № 3

Фонды оценочных средств
для проверки уровня сформированности компетенций (части компетенций)
для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины
33.05.01 фармацевция

УК-1

Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

ИД_{УК-1}-4. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов.

Задание комбинированного типа с выбором верного и обоснованием выбора из предложенных

Выберите один правильный ответ.

Задание 1.

Коммуникация в контексте фармацевтической деятельности - это

- 1) Процесс продажи лекарственных препаратов.
- 2) Обмен информацией между фармацевтическими работниками и пациентами, коллегами, поставщиками и т. д.
- 3) Ведение отчётной документации.
- 4) Организация работы аптеки.

Ответ: 2.

Обоснование: обмен информацией – суть коммуникации.

Задание 2.

Посетитель аптеки возмущён, что нужный препарат отсутствует, и повышает голос на провизора, для снижения напряжения фармацевтический работник должен

- 1) Сразу предложить аналог.
- 2) Извиниться и выслушать пациента, не перебивая.
- 3) Объяснить причины отсутствия препарата.
- 4) Позвать заведующего.

Ответ: 2.

Обоснование: внимательное выслушивание демонстрирует уважение и помогает снизить эмоциональный накал.

Задание 3.

Пациент недоволен высокой ценой препарата и обвиняет провизора: «Вы специально завышаете цены!», для начала разрешения конфликта фармацевтический работник может начать разговор следующим образом

- 1) «Цены устанавливает поставщик, я тут ни при чём».
- 2) «Я понимаю ваше разочарование, давайте посмотрим, есть ли более доступные аналоги».
- 3) «Это стандартная цена сети, ничего не могу сделать».
- 4) «Другие аптеки тоже так продают, это рыночная цена».

Ответ: 2.

Обоснование: фраза сочетает эмпатию и конструктивное предложение.

Задание закрытого типа на установления соответствия

Задание 1

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между типом коммуникационного барьера и примером.

К каждой позиции, данной в левом столбце, дайте соответствующую позицию из правого столбца:

Тип барьера	Пример
а) Языковой	1) Пациент избегает смотреть в глаза из-за традиций своей культуры
б) Эмоциональный	2) Провизор раздражён из-за очереди и говорит резко
в) Организационный	3) В аптеке нет отдельного места для консультаций
г) Культурный	4) Пациент не понимает терминов «гипотензивный», «антиагрегант»

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

а	б	в	г
4	2	3	1

Задание 2

Прочитайте текст и установите соответствие.

Соответствие между этапом фармацевтической консультации и действием провизора.

К каждой позиции, данной в левом столбце, дайте соответствующую позицию из правого столбца:

Этап консультации	Действие провизора
а) Установление контакта	1) Уточняет симптомы, длительность проблемы, наличие хронических заболеваний
б) Выявление потребностей	2) Приветствует посетителя, создаёт доброжелательную атмосферу
в) Подбор препарата	3) Рассказывает о схеме приёма, противопоказаниях, взаимодействии с другими лекарствами
г) Информирование пациента	4) Предлагает 2–3 варианта препаратов с учётом запроса и бюджета

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

а	б	в	г
2	1	4	3

Задание 3

Прочитайте текст и установите соответствие.

Соответствие между стратегией разрешения конфликта и примером её применения в аптеке.

К каждой позиции, данной в левом столбце, дайте соответствующую позицию из правого столбца:

Стратегия разрешения конфликта	Пример
а) Сотрудничество	1) Провизор предлагает замену отсутствующего препарата и скидку на следующую покупку
б) Компромисс	2) Провизор извиняется за ошибку и предлагает полный возврат средств
в) Уступка	3) Провизор и посетитель договариваются о частичной замене препарата и небольшой скидке
г) Избегание	4) Провизор переводит разговор на другую тему, не решая проблему

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

а	б	в	г
1	3	2	4

Задание закрытого типа на установления соответствия

Задание 1

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность действий провизора при конфликте.

1.	Предложить конструктивное решение проблемы (замена, возврат, альтернатива).
2.	Выслушать пациента до конца, не перебивая.
3.	Принести извинения за сложившуюся ситуацию.
4.	Сохрaнять спокойствие и доброжелательный тон.
5.	Уточнить суть претензии, задать уточняющие вопросы.

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок проведения стадий слева направо

4	2	5	3	1
---	---	---	---	---

Задание 2.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите последовательность шагов при информировании пациента о новом лекарственном препарате

1.	Предупредить о возможных побочных эффектах и противопоказаниях.
2.	Назвать препарат и его основное действие.
3.	Объяснить схему приёма (доза, частота, длительность).
4.	Уточнить условия хранения препарата.
5.	Рассказать о взаимодействии с другими лекарствами и пищей.

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок проведения стадий слева направо

2	3	5	1	4
---	---	---	---	---

Задание 3.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите последовательность действий при жалобе на отсутствие нужного препарата.

1.	Предложить аналог с таким же действующим веществом (если допустимо).
2.	Извиниться за неудобства.
3.	Уточнить название препарата и дозировку.
4.	Предложить оформить предзаказ или сообщить дату поступления.
5.	Проверить наличие на складе и в системе поставок.

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок проведения стадий слева направо

3	5	2	1	4
---	---	---	---	---

Задания открытой формы

Дополните.

1. В фармацевтической консультации важно использовать _____ вопросы, чтобы получить развёрнутую информацию о состоянии пациента. (*открытые*)

2. При общении с пациентом провизор должен избегать _____, непонятных без медицинского образования (например, «гипотензивный», «антиагрегант»), либо обязательно пояснять их значение. (*узкоспециализированных терминов*)

3. Для снижения напряжения в конфликтной ситуации провизор может использовать технику _____, которая включает фразы типа «Я понимаю ваше беспокойство» или «Это действительно неприятная ситуация». (*эмпатии*)

Контрольные вопросы и задания

1. Основные принципы общения с людьми.

2. Назовите два основных вида коммуникации с точки зрения способа передачи информации в фармацевтической практике.

Практико-ориентированные задания

Задание 1

Назовите 3–4 наиболее распространённых коммуникативных барьера, возникающих при общении провизора с посетителем аптеки. Приведите для каждого конкретный пример из практики и предложите способ его преодоления.

Эталон ответа: языковой барьер (использование терминов без пояснения) → объяснять простыми словами; эмоциональный барьер (раздражение посетителя) → проявлять эмпатию, сохранять спокойствие; организационный барьер (шум, очередь) → предложить перейти в зону для консультаций.

Задание 2

Представьте, что посетитель аптеки возмущён отсутствием нужного препарата и ведёт себя агрессивно. Укажите, какие коммуникативные приёмы использованы в процессе применения стратегий разрешения конфликта.

Эталон ответа: пример приёма: «Я понимаю ваше разочарование, ситуация действительно неприятная» – проявление эмпатии; «Давайте посмотрим, какие есть варианты» – переход к решению проблемы.

Ситуационные и расчетные задачи

Задача 1

В аптеку обращается пожилая женщина с рецептом на препарат «Эналаприл» 5 мг (10 таблеток). Провизор проверяет наличие – препарата нет в наличии. Пациентка начинает возмущаться: «Как так? Я специально пришла именно в вашу аптеку, мне врач сказал, что здесь всегда есть! Что мне теперь делать? У меня давление поднимается!» – голос повышается, женщина заметно нервничает.

1) Составьте скрипт диалога провизора с пациенткой, который позволит: снизить эмоциональное напряжение; объяснить причину отсутствия препарата; предложить конструктивное решение проблемы; сохранить лояльность клиента.

2) Укажите, какие коммуникативные техники были использованы (например, эмпатия, активное слушание, предложение альтернативы).

Эталон ответа.

- «Я понимаю ваше беспокойство, ситуация действительно неприятная. Приношу извинения за сложившуюся ситуацию». (Эмпатия, извинение)

- «К сожалению, сейчас этот препарат временно отсутствует – последняя партия закончилась сегодня утром, новую ожидаем завтра». (Честное объяснение причины)

- «Давайте проверим, есть ли аналоги с тем же действующим веществом». (Предложение альтернативы)

- «Вот «Энам» – содержит то же действующее вещество, дозировка совпадает. Производитель другой, но качество гарантировано». (Конкретное предложение)
- «Если хотите, я могу оформить предзаказ на «Эналаприл» – завтра вы сможете его забрать, и я позвоню вам, как только он поступит». (Долгосрочное решение)
- «Могу ещё чемто помочь? Возможно, подобрать чтото для экстренной помощи при повышении давления?» (Забота о благе пациента)
- «Спасибо, что сообщили о проблеме. Мы постараемся улучшить систему информирования о наличии препаратов». (Благодарность, демонстрация готовности к улучшению сервиса)

УК-3

Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

ИДУК-3-3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон

ИДУК-3-4. Организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов разработанным идеям

Задание комбинированного типа с выбором верного и обоснованием выбора из предложенных

Выберите один правильный ответ.

Задание 1.

Два провизора не могут договориться, кто будет обслуживать длинную очередь: каждый считает, что уже отработал больше, для разрешения конфликтной ситуации следует

- 1) Обратиться к заведующему без попыток договориться самостоятельно.
- 2) Бросить жребий.
- 3) Обсудить график нагрузки, договориться о чередовании или совместном обслуживании очереди.
- 4) Один уступает, но накапливает обиду.

Ответ: 3.

Обоснование: совместное обсуждение и компромисс учитывают интересы обеих сторон.

Задание 2.

Для решения конфликта с учетом интересов обеих сторон в случае спора двух провизоров о том, кто из них должен заполнять отчёт необходимо

- 1) Бросить жребий.
- 2) Разделить задачу пополам: каждый заполняет часть позиций.
- 3) Отдать задачу менее занятому сотруднику.
- 4) Обратиться к заведующему за решением.

Ответ: 2.

Обоснование: справедливое распределение нагрузки без привлечения руководства.

Задание 3.

Оптимальным решением в случае, когда поставщик настаивает на приёмке товара с повреждённой упаковкой, угрожая отменой скидок, является

- 1) Принять партию, чтобы сохранить скидки.
- 2) Отказаться – безопасность важнее.
- 3) Предложить заменить повреждённые упаковки или дать скидку на эту партию.
- 4) Принять товар и продать его со скидкой.

Ответ: 3.

Обоснование: компромисс сохраняет партнёрство и гарантирует качество товара.

Задание закрытого типа на установления соответствия

Задание 1

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между тип конфликта с коммуникативной техникой, наиболее эффективной для его разрешения.

К каждой позиции, данной в левом столбце, дайте соответствующую позицию из правого столбца:

Тип конфликта	Коммуникативная техника
а) Конфликт с посетителем из-за отсутствия нужного препарата	1. Извинение и объяснение причины задержки
б) Спор между сотрудниками о распределении обязанностей	2. Компромисс и чёткое распределение задач
в) Недовольство клиента долгим ожиданием в очереди	3. Перефразирование и предложение аналога
г) Разногласия с врачом по поводу дозировки в рецепте	4. Профессиональный диалог и уточнение через врача

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

а	б	в	г
3	2	1	4

Задание закрытого типа на установления соответствия

Задание 1

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность действий провизора при разногласиях с врачом по поводу дозировки в рецепте.

1.	Вежливо связаться с врачом для уточнения дозировки, изложив свои профессиональные сомнения.
2.	Объяснить пациенту, что требуется уточнение от врача для его безопасности.
3.	При получении подтверждения от врача – отпустить препарат и проконсультировать пациента.
4.	Проверить инструкцию препарата и клинические рекомендации для оценки риска указанной дозировки.

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок проведения стадий слева направо

4	1	2	3
---	---	---	---

Задания открытой формы

Дополните.

1. Для поиска взаимоприемлемого решения в спорной ситуации между сотрудниками аптеки следует использовать стратегию _____, при которой каждая сторона идёт на небольшие уступки ради общего результата. (*компромисс*)

2. В случае разногласий с врачом по поводу схемы приёма препарата провизор должен инициировать _____ диалог – уважительное и профессиональное обсуждение вопроса для обеспечения безопасности пациента и сохранения партнёрских отношений. (*конструктивный*)

Контрольные вопросы и задания

1. Какие невербальные сигналы (мимика, жесты, поза) способствуют созданию

доверительной атмосферы при общении провизора с посетителем аптеки?

2. Как провизору корректно обсудить с врачом возможные ошибки или неточности в рецепте, не нарушая профессиональных отношений?

Практико-ориентированные задания

Задание 1

Поставщик предлагает аптеке крупную партию препарата по сниженной цене, но с сокращённым сроком годности. Заведующий сомневается: с одной стороны, выгода очевидна, с другой – риск не успеть реализовать товар. Провизор предлагает компромисс. Какое решение учитывает интересы аптеки, поставщика и пациентов?

Эталон ответа: договориться с поставщиком о частичном возврате непроданного товара или скидке на следующую поставку. Переговоры с учётом взаимных интересов снижают риски для аптеки, сохраняют партнёрские отношения с поставщиком и гарантируют качество обслуживания пациентов.

Задание 2

Посетитель аптеки недоволен долгим ожиданием: очередь движется медленно из-за тщательной проверки рецептов и консультаций. Он начинает громко возмущаться: «Почему так долго? Вы специально затягиваете, чтобы мы опоздали на работу!». Какая реакция провизора поможет снизить напряжение и разрешить ситуацию?

Эталон ответа: «Извините за ожидание. Мы проверяем каждый рецепт, чтобы избежать ошибок». Извинение и объяснение причины задержки показывают уважение к клиенту и подчёркивают заботу о его безопасности.

Ситуационные и расчетные задачи

Задача 1

В аптеке возник конфликт между двумя провизорами – Анной и Дмитрием – из-за распределения обязанностей на смену. Анна считает, что Дмитрий должен консультировать по сложным лекарственным взаимодействиям, так как он опытнее. Дмитрий возражает: он уже отвечает за приём товара и проверку сроков годности. Спор мешает работе, посетители замечают напряжённость. Заведующий вмешивается и предлагает найти решение с учётом интересов обеих сторон.

1) Предложите вариант распределения обязанностей, учитывающий нагрузку каждого. Кратко обоснуйте.

2) Приведите 2 фразы, которые заведующий может сказать в начале беседы, чтобы настроить сотрудников на диалог.

3) Укажите 2 меры для профилактики подобных конфликтов в будущем.

Эталон ответа.

1) Анна: консультации по сложным лекарственным взаимодействиям (у неё есть профильные знания). Дмитрий: приём товара и проверка сроков годности. Оба: равномерное обслуживание стандартных запросов посетителей.

2) «Давайте обсудим спокойно — наша цель, чтобы рабочий процесс протекал спокойно, и посетители были довольны».

«Я хочу понять, как распределить задачи так, чтобы вам обоим было комфортно».

3) Составить чёткий график распределения обязанностей на каждую смену.

Проводить еженедельные короткие планерки для обсуждения нагрузки.

УК-5.

Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

ИДук-5-3. Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.

Задание комбинированного типа с выбором верного и обоснованием выбора из предложенных

Выберите один правильный ответ.

Задание 1.

Ваши действия в ситуации, когда посетительница аптеки (представительница восточной культуры) отказывается принимать рекомендации провизорамужчины и просит позвать женщину

- 1) Отказать: «У нас все провизоры одинаково квалифицированы».
- 2) Резко ответить: «Не будем подстраиваться под ваши традиции».
- 3) Вежливо извиниться, позвать коллегу женщину и предложить помощь.
- 4) Игнорировать просьбу и продолжить консультацию.

Ответ: 3.

Обоснование: учёт культурных традиций и уважение повышают доверие клиента.

Задание 2.

Необходимые действия в ситуации, когда пациент из другой страны плохо владеет русским языком и с трудом понимает разъяснения провизора о схеме приёма препарата

- 1) Ускорить речь и повторить то же самое громче.
- 2) Отказаться консультировать: «Приходите с переводчиком».
- 3) Использовать простые фразы, жесты, картинки или инструкции на родном языке (если есть), убедиться, что пациент понял.
- 4) Заполнить инструкцию сам и отдать без объяснений.

Ответ: 3.

Обоснование: адаптация коммуникации под язык клиента является залогом безопасности приёма препарата.

Задание 3.

Необходимые действия в ситуации, когда пациент с особенностями мировоззрения отказывается от препарата, содержащего компоненты животного происхождения

- 1) Настаивать: «Это лучший вариант, других нет».
- 2) Сказать: «Ваши убеждения мешают лечению».
- 3) Извиниться, проверить наличие аналогов без таких компонентов и предложить их.
- 4) Отпустить пациента без консультации.

Ответ: 3.

Обоснование: учёт убеждений клиента помогает найти альтернативу и сохранить доверие и здоровье пациента.

Задание закрытого типа на установления соответствия

Задание 1

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между описанием межкультурного конфликта в аптеке и рекомендуемым действием провизора.

К каждой позиции, данной в левом столбце, дайте соответствующую позицию из правого столбца:

Описание конфликта	Действие провизора
а) Клиент из другой страны не доверяет отечественным препаратам и просит импортные аналоги	1. Уточнить ожидания клиента, использовать точные медицинские термины с пояснениями

б) Посетитель отказывается от вакцинации из-за мифов, распространённых в его культурной среде	2. Предоставить научно обоснованную информацию, развеять мифы; уважать выбор клиента, но предложить консультацию врача
в) Клиент просит препарат для родственника, не предоставив рецепт, ссылаясь на «семейные традиции самолечения»	3. Чётко объяснить требования законодательства, предложить безопасные и безрецептурные альтернативы или консультацию врача
г) Недопонимание из-за разных трактовок терминов	4. Объяснить равноценность препаратов, предложить доказательную базу; при необходимости подобрать импортный аналог

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

а	б	в	г
4	2	3	1

Задание закрытого типа на установления соответствия

Задание 1

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность действий провизора при общении с клиентом, плохо владеющим русским языком и не понимающим разъяснений о схеме приёма препарата.

1.	Убедиться, что клиент понял информацию (задать уточняющие вопросы).
2.	Предложить письменную инструкцию на родном языке клиента (если есть).
3.	Использовать простые слова, короткие фразы, жесты и визуальные материалы (схемы).
4.	Вежливо извиниться за возможные сложности в общении и выразить готовность помочь.

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок проведения стадий слева направо

4	3	2	1
---	---	---	---

Задания открытой формы

Дополните.

1. В общении с пациентом, чьё мировоззрение накладывает ограничения на приём определённых препаратов, провизор должен проявить _____ и предложить безопасные аналоги, если они есть. (*толерантность*)

2. Если пациент из другой культурной среды воспринимает невербальные сигналы иначе (например, избегает прямого зрительного контакта), провизору важно проявлять _____ и не трактовать это как признак недоверия или неуважения. (*тактичность*)

Контрольные вопросы и задания

1. Какие невербальные и визуальные средства коммуникации может задействовать провизор при работе с пациентом, плохо владеющим русским языком?

2. Какие профилактические меры может внедрить руководство аптеки, чтобы снизить риск межкультурных конфликтов среди персонала и с посетителями?

Практико-ориентированные задания

Задание 1

В аптеку обращается молодая женщина с ребёнком. Она плохо владеет русским языком, заметно волнуется и показывает рецепт, жёсткими указывая на ребёнка. По её поведению понятно, что она не до конца понимает схему приёма препарата и боится навредить малышу. При попытке провизора дать устные разъяснения женщина кивает, но видно, что остаётся в замешательстве. Предложите вариант фразы для начала диалога и опишите 2–3 конкретных действия, которые помогут убедиться, что пациентка всё поняла.

Эталон ответа: «Давайте я помогу вам разобраться. Я покажу, как давать лекарство ребёнку, и дам инструкцию с картинками». Действия: использовать простые фразы и чёткие жесты, демонстрируя дозировку и время приёма; попросить пациентку повторить схему приёма своими словами или показать на примере.

Задание 2

В аптеку приходит пациент, который отказывается принимать препарат, прописанный врачом, потому что, по его убеждениям, в составе могут быть компоненты животного происхождения (что противоречит его религиозным нормам). Он говорит: «Я не могу это принимать, потому что это нарушает мои принципы. Что вы можете предложить?» Провизор знает, что в ассортименте есть аналоги. Составьте фразу-ответ и опишите 2 основных шага дальнейших действий.

Эталон ответа: «Я понимаю ваши опасения и уважаю ваши убеждения. Давайте подберём препарат без компонентов животного происхождения». Действия: уточнить у пациента конкретные ограничения и сверить с составом препаратов; предложить 1–2 безопасных аналога, кратко объяснив их состав и особенности приёма; при необходимости связаться с врачом для согласования замены.

Ситуационные и расчетные задачи

Задача 1

В аптеку заходит семья мигрантов из Средней Азии: мать с плачущим ребёнком 3 лет и отец. Мать на ломаном русском протягивает рецепт: «Ребёнок горячий, кашель сильный, врач сказал купить лекарство». Видно, что она плохо понимает указания врача. Отец почти не участвует в разговоре.

1) Назовите 3 коммуникативные стратегии для установления контакта и безопасного лечения.

2) Предложите 2 способа проверить, что мать поняла инструкцию по приёму препарата.

3) Опишите 2 тактических шага для вовлечения отца в консультацию без нарушения культурных норм.

Эталон ответа.

1. Коммуникативные стратегии: говорить медленно и чётко, простыми фразами; использовать доброжелательную мимику и успокаивающие жесты; проявлять эмпатию: «Вижу, вы переживаете за ребёнка – мы поможем».

2. Проверка понимания: попросить мать повторить схему приёма своими словами; предложить продемонстрировать дозировку на дозаторе, имеющимся в упаковке.

3. Вовлечение отца: вежливо обратиться к нему: «Вы тоже беспокоитесь за сына, возможно у вас тоже есть вопросы по лечению?»; кратко повторить ключевые моменты инструкции ему, чередуя обращение к обоим родителям.

Справка

о материально-техническом обеспечении рабочей программы дисциплины
Коммуникации в фармации

(название дисциплины, модуля, практики)

№ п\п	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	<i>Учебная комната №1</i>	Письменный стол, учебные столы, стулья, компьютер с выходом в Интернет и доступом к актуальной нормативно-правовой базе, мультимедийное оборудование, сейф, холодильник; витрины для открытой и закрытой выкладки товаров аптечного ассортимента, макеты лекарственных средств, медицинских изделий, медицинских инструментов, парафармацевтической продукции.
2	<i>Учебная аудитория № 59 для самостоятельной работы (компьютерный класс)</i>	Учебная мебель, стулья, персональные компьютеры, объединенные в локальную сеть с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду университета.

*Специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

**Лист регистрации изменений и дополнений на 2026-2027 учебный год
в рабочую программу дисциплины (модуля, практики)**

Коммуникации в фармации

(название дисциплины, модуля, практики)

для обучающихся 5 курса,

специальность (направление подготовки): Фармация

форма обучения: очная/заочная

Изменения и дополнения в рабочую программу дисциплины рассмотрены на

заседании кафедры « _____ » _____ 202_ г. (протокол № _____)

Зав. кафедрой _____ Демидова М.А.

подпись

Содержание изменений и дополнений

№ п/п	Раздел, пункт, номер страницы, абзац	Старый текст	Новый текст	Комментарий