

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Семенов Юрий Алексеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.03.2026 14:59:46
Уникальный программный ключ:
7ee61f7810e60557bee49df655173820137a0087

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

Кафедра фармации

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по
образовательной
деятельности



К.М.Н. профессор А.А. Ушаков

16 июня 2025 г.

**Фонд оценочных средств по дисциплине
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ПРОВИЗОРА**

Специальность: 33.05.01 Фармация
Уровень высшего образования: специалитет
Квалификация: провизор

Екатеринбург
2025

1) Кодификатор результатов обучения по дисциплине

Кодификатор результатов обучения

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Индекс трудовой функции и ее содержание (из ПС)	Дидактическая единица (ДЕ)	Контролируемые учебные элементы, формируемые в результате освоения дисциплины			Методы оценивания результатов освоения дисциплины
					Знания	Умения	Навыки	
Организационно-управленческий	ПК-7 Способен к применению основных принципов управления в фармацевтической отрасли, в том числе в фармацевтических организациях и их структурных подразделениях	ИДПК-7.2 Осуществляет эффективные коммуникации в устной и письменной форме с коллегами, другими работниками здравоохранения и пациентами при решении профессиональных задач ИДПК-7.3 Организует работу в коллективе, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия коллег, других работников здравоохранения, пациентов и потребителей ИДПК-7.4 Разрешает конфликты с коллегами, другими работниками здравоохранения, пациентами и потребителями	02.012 Специалист в области управления фармацевтической деятельностью: А/03.7 Организация работы персонала фармацевтической организации	ДЕ-1 Теория построения коммуникаций. Современные коммуникационные технологии в проектных группах	Теория менеджмента, кадрового менеджмента, командообразования; принципы делегирования полномочий; основы конфликтологии и построения эффективных коммуникаций; коммуникология (теория коммуникаций)	Организовать и планировать командную работу; делегировать полномочия, использовать в работе принципы тайм-менеджмента; выстраивать коммуникации, ориентированные на предотвращение конфликтов; анализировать и планировать информационную и консультационную работу	Определения стратегии сотрудничества и организации отбора членов команды для достижения поставленной цели; планирования и корректировки работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов; распределения поручений и делегирования полномочий членам команды; разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении; осуществления эффективных коммуникаций в устной и письменной форме	Устный опрос
	ПК-7	ИДПК-7.2 Осуществляет эффективные коммуникации	02.012 Специалист	ДЕ-2	Нормы фармацевтической	Выстраивать профессиональн	Осуществления взаимодействия в	Входной

		в устной и письменной форме с коллегами, другими работниками здравоохранения и пациентами при решении профессиональных задач ИДПК-7.3 Организует работу в коллективе, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия коллег, других работников здравоохранения, пациентов и потребителей ИДПК-7.4 Разрешает конфликты с коллегами, другими работниками здравоохранения, пациентами и потребителями	т в области управления фармацевтической деятельностью: А/03.7	Построение коммуникаций в системе «фармацевтический работник - посетитель аптечной организации»	этики и деонтологии; профессиональные основы фармацевтического консультирования пациентов; основы социальной психологии и нейролингвистики; особенности взаимодействия с различными сегментами посетителей; особенности гендерной и возрастной психологии	ые коммуникации с посетителями аптечной организации при их консультировании; соблюдать нормы фармацевтической этики и деонтологии; выбирать стиль общения и придерживаться его в зависимости от ситуации взаимодействия; разрешать конфликты с пациентами и потребителями	системе «фармацевтический работник - посетитель аптечной организации» в соответствии с нормами фармацевтической этики и деонтологии; выбора стиля общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптации речи, стиля общения и языка жестов в зависимости от ситуации взаимодействия; разрешения конфликтов	контроль; устный опрос; Тест по теме
	ПК-7	ИДПК-7.2 Осуществляет эффективные коммуникации в устной и письменной форме с коллегами, другими работниками здравоохранения и пациентами при решении профессиональных задач ИДПК-7.3 Организует работу в коллективе, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия коллег, других работников здравоохранения, пациентов и потребителей ИДПК-7.4 Разрешает конфликты с коллегами, другими работниками	02.012 Специалист в области управления фармацевтической деятельностью: А/03.7	ДЕ-3 Построение коммуникаций в системе «фармацевтический работник - медицинский работник»	Нормы фармацевтической этики и деонтологии; профессиональные основы фармацевтического информирования врачей; технологии эффективной деловой коммуникации, современные информационно-коммуникационные технологии	Выстраивать профессиональные коммуникации с медицинскими работниками при их информировании; выстраивать межличностное взаимодействие для решения профессиональных задач; соблюдать нормы фармацевтической этики и деонтологии; разрешать	Осуществления взаимодействия в системе «фармацевтический работник - медицинский работник» в соответствии с нормами биоэтики и деонтологии; установления и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и	Входной контроль; устный опрос; Тест по теме

		здравоохранения, пациентами и потребителями		К»		конфликты с работниками здравоохранения	выработку единой стратегии взаимодействия; выбора стиля общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптации речи, стиля общения, методами управления конфликтами	
	ПК-7	ИДПК-7.1 Подбирает, принимает персонал фармацевтической организации, организует условия работы персонала, обучения, повышения квалификации ИДПК-7.2 Осуществляет эффективные коммуникации в устной и письменной форме с коллегами, другими работниками здравоохранения и пациентами при решении профессиональных задач ИДПК-7.3 Организует работу в коллективе, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия коллег, других работников здравоохранения, пациентов и потребителей ИДПК-7.4 Разрешает конфликты с коллегами, другими работниками здравоохранения, пациентами и потребителями	02.012 Специалист в области управления фармацевтической деятельностью: А/03.7	ДЕ-4 Построение коммуникаций в трудовом коллективе аптечной организации	Теорию менеджмента, кадрового менеджмента, командообразования; принципы делегирования полномочий; основы конфликтологии и построения эффективных коммуникаций; особенности восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий; основы делового общения и культуры, профессиональной психологии, этики и деонтологии	Организовать и планировать командную работу; делегировать полномочия, использовать в работе принципы тайм-менеджмента; работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия коллег, разрешать конфликты с коллегами, проводить дискуссионные обсуждения заданной темы в коллективе; анализировать и оценивать деятельность персонала на конкретных	Определения стратегии сотрудничества и организации отбора членов команды для достижения поставленной цели, распределение ролей в команде; планирования и корректировки работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов; распределения поручений и делегирования полномочий членам команды; разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; организации дискуссий по заданной теме и	Входной контроль, устный опрос; Тест по теме

						<p>участках работы; осуществлять коммуникации с сотрудниками организации; выстраивать межличностное взаимодействие и управлять отношениями в коллективе; формировать благоприятный климат в коллективе; проводить разъяснительную работу по обеспечению соблюдения принципов фармацевтической деонтологии; осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами; соблюдать морально-этические нормы в рамках профессиональной деятельности</p>	<p>обсуждения результатов работы команды; осуществления эффективных коммуникаций в устной и письменной форме с коллегами при решении профессиональных задач; организации работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий коллег; разрешения конфликтов с коллегами</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--	--

2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

2.1. Тестовые задания

В рамках аттестации обучающемуся предлагается ответить на вопросы базового, повышенного и высокого уровня сложности. В каждом пуле тестовых вопросов используются комбинированные (с выбором одного или нескольких ответов) типы заданий.

Примеры тестовых заданий:

ДЕ 1- ИДПК-7.2ИДПК-7.3ИДПК-7.4

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ

1. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа

психологический термин, введенный Р.А. Лурия (1977), и определяющий «все то, что испытывает и переживает больной...», называется

- a. внутренняя картина здоровья
- b. психологическая защита
- *c. внутренняя картина болезни
- d. душевное здоровье
- e. психология пациента

2. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа

термин «эмпатия» подразумевает:

- a. проявление врачом (провизором) внимания и интереса к пациенту
- b. мотивирование пациента на дорогостоящее лечение
- *c. осознанное понимание врачом (провизором) текущего эмоционального состояния пациента и демонстрация (вербализация) пациенту данного понимания без потери собственных эмоциональных ресурсов.
- d. получение ожидаемых реакций от собеседника
- e. интеллектуальное понимание врачом (провизором) внутреннего мира пациента

3. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа

под способностью человека устанавливать и поддерживать эффективное взаимодействие на основе партнерства и взаимопонимания понимают:

- a. интерактивную толерантность:
- b. интерактивную компетентность
- c. перцептивную состоятельность
- *d. коммуникативную компетентность
- e. этническую толерантность

4. Прочитайте текст задания, завершите предложение:

наука моральной ценности поступков фармацевтических работников всех звеньев, их норм поведения в сфере профессиональной деятельности называется _____

Правильный ответ: фармацевтическая этика

5. Прочитайте текст задания, завершите предложение

наука, представляющая собой одно из этических направлений и включающая в себя совокупность определенных норм по использованию лекарственных препаратов как обществом в целом, так и конкретным человеком, называется термином _____

Правильный ответ: фармацевтическая биоэтика

б. Прочитайте текст задания, завершите предложение
наука о долге, нормах и принципах поведения фармацевтических работников, обеспечивающих эффективность лечения, высокое качество работы по сохранению здоровью пациента называется _____
Правильный ответ: фармацевтическая деонтология

ДЕ 2- ИДПК-7.2 ИДПК-7.3

1. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа
контакт с пациентами фармацевтические работники могут проводить в следующей форме:

- а. руководство
- б. сотрудничество
- *с. верны ответы а и б

2. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа

- к психотерапевтическим подходам в общении с больными относят
- а. общая психотерапия
 - б. специальная психотерапия
 - с. социальная психотерапия
 - *д. верны все варианты ответов

3. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа
выберите психотерапевтические подходы, соответствующие разделу специальной психотерапии, используемой при общении с пациентом

- а. вовлечение
- б. убеждение, внушение
- с. информация, разъяснение
- *д. верны ответы а и б

4. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа
выберите психотерапевтические подходы, соответствующие разделу социальной психотерапии, используемой при общении с пациентом

- а. совместная радость
- б. ход улучшения здоровья
- в. убеждение, внушение
- с. сопереживание
- *д. верны ответы а и с

ДЕ 3- ИДПК-7.2 ИДПК-7.3

1. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа
структура коммуникативного процесса включает следующие этапы

- а. 1) приветствие; 2) общение; 3) окончание приема
- б. 1) знакомство; 2) опрос и обследование; 3) прощание
- с. 1) сбор жалоб; 2) постановка диагноза; 3) врачебные назначения
- *д. 1) взаимодействие с пациентом; 2) навыки интервью; 3) окончание контакта

2. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа
к группе навыков установления контакта между провизором и пациентом относят

- а. навыки вежливого общения
- *б. навыки приветствия, зрительного контакта, обращения к пациенту
- с. навыки доверительного общения

- d. навыки подготовки пациента к взаимодействию
- e. навыки коммуникации между провизором и пациентом

3.Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа к группе навыков взаимодействия провизора и пациента относят

- a. навыки вежливого общения и подготовки пациента к предстоящему приему лекарственных препаратов
- b. навыки уважительного обращения к пациенту
- c. навыки сбора жалоб и анамнеза
- *d. навыки интервью, активного слушания, информирования пациента (при предоставлении фармацевтической консультации)
- e. навыки коммуникации между провизором и пациентом

4.Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа к группе навыков завершения контакта между провизором и пациентом относят

- a. навыки снятия тревожности и пожелания пациенту выздоровления
- b. навыки уважительного обращения к пациенту
- *с. навыки резюмирования информации (о правилах приема назначенных препаратов, необходимости контроля результатов терапии и др.), обратной связи с пациентом, навык окончания консультирования
- d. навыки информирования пациента о дальнейших действиях провизора
- e. навыки коммуникации между провизором и пациентом

5.Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа

комплекс действий со стороны как провизора, так и пациента для достижения согласия в отношении выбора безрецептурных лекарственных препаратов и режима их приема

- a. договоренность
- *b. комплаенс
- c. консультативный прием
- d. коммуникация
- e. взаимодействие

ДЕ 4- ИДПК-7.2 ИДПК-7.3ИДПК-7.4

1.Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа

понимание провизором текущего эмоционального состояния пациента и демонстрация (вербализация) пациенту данного понимания без потери собственных эмоциональных ресурсов определяют как

- a. профессионально важное качество личности работника аптеки
- b. профессионализм
- c. коммуникативность
- *d. эмоциональная поддержка, или эмпатия

2.Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответ

- активная (вербальная и невербальная) демонстрация провизором пациенту того, что он слушает, слышит и понимает информацию, сообщаемую ему пациентом в ходе интервью, называется

- *a. активное слушание
- b. коммуникативный процесс
- c. навык внимательного восприятия пациента
- d. общение

е. сбор жалоб и анамнеза

3.Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответ в ходе интервью, применяемые провизором паузы, уточнения, перефразирование слов пациента, развитие мысли, я-высказывания и др., определяются как

- a. коммуникативный процесс
- b. общение
- c. навык внимательного восприятия пациента
- d. уважение к личности пациента
- *e. техники активного слушания

4.Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответ как относится часто болеющий пациент к своей болезни?

- *a. нормально
- b. пренебрежительно
- c. со страхом
- d. панически

5.Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответ какой из перечисленных элементов НЕ входит в структуру конфликта:

- a. конфликтная ситуация
- b. конфликтная личность
- c. *информация**
- d. исход конфликта
- e. причина конфликта

6.Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответ термин «конфликт» происходит от латинского слова:

- a. агрессия
- b. враждебность
- c. деструктивность
- d. *столкновение**
- e. ссора

7.Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответ получение провизором намеренной, вербальной информации от пациента о правильности и точности понимания им сведений о режиме приема лекарственных препаратов, назначенных врачом, называют термином

- a. активное слушание
- b. самопрезентация
- *c. обратная связь**
- d. эмпатия
- e. резюмирование

8.Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответ техникой вербального выражения эмоциональной поддержки пациента через вербализацию собственных чувств и вызвавшей их причины является

- *a. Я-высказывание**
- b. самопрезентация
- c. обратная связь
- d. эмпатия
- e. резюмирование

8. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа скорректированные провизором действия в отношении прояснения причин сопротивления пациента и возможностей его минимизации называют

- a. активное слушание
- b. самопрезентацию
- c. обратной связью
- *d. работу с возражениями пациента
- e. резюмированием

9. Прочитайте текст задания и завершите предложение взгляд «глаза в глаза», позволяющий получить дополнительную информацию о доверительности характера коммуникации между провизором и пациентом, определяют как _____.

Правильный ответ: зрительный контакт

10. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа что подразумевается под навыком профессионального общения?

- a. привычный способ выстраивать общение с другими людьми, сложившийся в течение жизни конкретного человека
- *b. коммуникативное действие (вербально или невербально), в результате специального обучения совершаемое осознанно и для решения определенной профессиональной задачи
- c. зафиксированное в нормативной документации правило, регулирующее взаимодействие работника аптечной организации с посетителями
- d. хорошее знание ассортимента и химических свойств лекарств

11. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа для улучшения качества понимания, провизор должен дать возможность пациенту (посетителю) задавать вопросы

- a. после того, как провизор полностью завершил консультацию
- *b. по ходу консультации провизора, во время пауз
- c. предложить задать вопросы онлайн-консультанту в свободное время
- d. предложить задать вопросы своим знакомым

12. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа партнерские отношения провизора и пациента (посетителя) важны, поскольку позволяют...

- a. уменьшить количество жалоб
- *b. повысить качество фармацевтической помощи в целом
- c. увеличить средний чек аптеки для реализации маркетинговых задач
- d. удовлетворить потребности провизора в общении

13. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа к методам исследования фармацевтической деонтологии относят:

- a. наблюдение
- b. анкетирование
- c. интервьюирование
- d. эксперимент
- *e. все ответы верны

14. Прочитайте текст задания, выберите правильный вариант ответа

определите последовательность уровней обязанностей в фармацевтической деонтологии

- 1) обязанности перед коллегами;
- 2) отношение к обществу, долг перед Отечеством;
- 3) обязанности перед профессией;
- 4) обязанности перед пациентами.

*а. 2,3,4,1

b. 1,2,3,4

c. 4,3,2,1

d. 2,4,3,1

15. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Обмен информацией между людьми- это

- a. перцептивная сторона общения
- *b. коммуникативная сторона общения
- c. интерактивная сторона общения
- d. общение

16. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

- *a. когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения
- b. когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний
- c. когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.

17. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Проблемное деловое совещание:

- *a. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
- b. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
- c. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
- d. для утверждения графика отпусков

18. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

- a. самоанализ поведения участников
- *b. устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу
- *c. определение темы деловой беседы, основных задач и целей

19. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

В конце делового совещания руководитель должен:

- *a. четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения
- *b. назвать ответственных исполнителей
- c. выделить основные моменты рассматриваемого вопроса
- *d. определить конкретные сроки выполнения

20. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Деловое общение — это вид общения ...

- *a. направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели
- b. между коллегами по работе
- c. который люди используют в семейных отношениях
- d. с соседями по дому

21. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- a. Жестов, похлопываний по плечу
- b. Информационных технологий
- c. Определенного темпа речи
- *d. Устной речи

22. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Общение - это:

- *a. Процесс передачи информации
- *b. Процесс установления контактов между людьми
- *c. Процесс формирования и развития личности

Повышенный уровень тестовых заданий

23. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Тип совещания:

- *a. оперативное
- b. конструктивное
- c. стратегическое
- d. тактическое

24. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ...

- a. увидев, расскажите ему
- *b. напишите записку и положите на его стол
- c. попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора
- d. предложите перезвонить

25. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

К открытым вопросам в деловой коммуникации **НЕ** относятся:

- *a. Альтернативные
- *b. Зеркальные
- *c. Информационные
- d. Риторические

26. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Принципы эффективной коммуникации при решении профессиональных задач:

- *a. Целенаправленность — каждое сообщение или встреча преследует чёткую рабочую цель. Эмоции и спонтанность уходят на второй план, если они не служат цели.
- *b. Формальность — даже в неформальной корпоративной культуре соблюдаются определённые рамки: вежливые формулировки, уместный тон, иерархия.
- *c. Ясность и точность — сообщение должно быть понятным с первого раза — без двусмысленностей, «воды» или излишних деталей.
- *d. Обратная связь — эффективное деловое общение всегда предполагает подтверждение: «понял», «сделаю к завтрашнему дню», «уточни, пожалуйста». Без этого сложно отслеживать прогресс и корректировать действия.
- *e. Уважение — даже в конфликте важно сохранять уважительный тон, не переходить на личности и учитывать позицию собеседника.

27. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Для решения профессиональных задач используют разные каналы коммуникации,

- *a. мессенджеры
- *b. видеоконференции
- *c. деловая переписка

28. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Ошибки, которые мешают эффективной коммуникации при решении

профессиональных задач:

- *а. Не слушать собеседника — люди больше сосредоточены на своих мыслях, чем на том, что говорит собеседник.
- *b. Игнорировать интересы другой стороны . Нужно выяснить, чего хочет другая сторона, и найти точки соприкосновения.
- *с. Поддаваться эмоциям — гнев, раздражение или излишняя эмоциональность могут свести на нет весь разговор.
- *d. Откладывать решение конфликтов — многие предпочитают избегать спорных вопросов, откладывая их на потом.

29. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Вы, являясь руководителем аптечной сети «ЖИВИКА», ведете переговоры с представителями заводов-производителей по поводу получения весьма крупной партии ЛП на льготных условиях. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами.

Что предпринять?

- а. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся, затем в перерыве переговорить с ним
- б. Жестко осадить подчиненного во время переговоров
- с. Поведение в данной ситуации в значительной степени зависит от того, насколько серьезно то, что предложил ваш подчиненный, расходится с вашими дальнейшими намерениями
- *d. Попросить сделать перерыв в переговорах и во время этого перерыва переговорить с подчиненным

30. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».

Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- *а. Отрицательно
- б. Положительно

31. Прочитайте текст задания, выберите правильные варианты ответов

Вы успешно ведете переговоры по вопросу объединения двух крупных фармацевтических компаний. На обсуждение выносятся вопросы, который выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьезные опасения, что ваше руководство принятое вами решение может не одобрить. Как быть?

- *а. Сказать партнеру, что для окончательного решения вам необходимо согласовать результаты переговоров с руководством
- б. Отказаться от дальнейшего ведения переговоров
- с. Продолжить переговоры дальше в надежде, что их успех говорит сам за себя, и в результате, он будет одобрен
- d. Ничего не говорить партнеру по переговорам, но при этом сделать запрос своему руководству/

Тестовые задания по дисциплине отражают основные разделы рабочей программы и предназначены для самостоятельной работы студентов.

Промежуточный контроль освоения тестовых заданий проводится на практических и итоговых занятиях.

Критерии оценки при тестировании

Количество правильных ответов

90 – 100% Отлично

80 – 89% Хорошо

70 – 79% Удовлетворительно

0 – 69% Неудовлетворительно

2.2. Темы реферативных или научно-исследовательских работ

Построение коммуникаций в системе «врач - медицинский представитель - провизор - пациент» для решения профессиональных задач по профилактике и лечению отдельных нозологических единиц (на выбор: гипертоническая болезнь сердца, сахарный диабет, бронхиальная астма, туберкулез, онкопатология).

Изучение мнения посетителей аптечной организации о качестве построения профессиональных коммуникаций фармацевтических работников (на основе анкетного опроса).

Сравнительный анализ и оценка эффективности методов нейролингвистики в построении эффективных коммуникаций.

Проектирование профессиональных коммуникаций в свете новой парадигмы цифрового этикета в интернет-пространстве и медиа-сообществах.

Анализ этико-деонтологических проблем проектирования коммуникаций, ориентированных на коммерческих результат (маркетинговые коммуникации в фармации).

Модель профессиональных и коммуникативных отношений в системе «врач-пациент-провизор».

Этико-деонтологические принципы работы провизора, занятого отпуском ЛП и других товаров аптечного ассортимента населению.

Этические аспекты реализации мотивационных программ АО при оказании консультативной помощи населению.

Роль провизора в обеспечении трансляции идеологии ЗОЖ населению: санитарно-просветительская работа.

Отношения в системе «врач-медицинский представитель-провизор»: проблемы и перспективы реализации совместных информационно-просветительских проектов.

Методика оценивания: реферата (проекта) оценивается от 3 до 5 баллов.

«5 баллов» выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснована, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из практики, мнения известных учёных в данной области. Студент работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал.

«4 балла» выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснована, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из практики, мнения известных учёных в данной области.

«3 балла» выставляется, если студент выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.

«0 баллов» выставляется, если студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не ссылаясь на мнения учёных, не трактовал нормативно-правовые акты, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата (проекта) не достигнута.

2.3. Контрольные вопросы для самостоятельной подготовки

1. Морально-этические нормы и деонтологические принципы работы провизора, социокультурные основы формирования благоприятного психологического климата в коллективе.
2. Анализ проблемных ситуаций как системы, определение пробелов в информации и проектирование процессов по их устранению,
3. Технологии разработки и содержательной аргументации стратегии решения проблемных ситуаций на основе системного и междисциплинарного подходов.
4. Социально-психологический и функционально-должностной портрет современного провизора.
5. Основы фармацевтического менеджмента, делового общения и культуры, профессиональной психологии и этики, фармацевтической деонтологии.
6. Процессы передачи и распространения информации в коммуникационных каналах.
7. Обзор научно-информационных систем в фармации и методологических основ проведения организационно-фармацевтических исследований.
8. Использование современных информационно-коммуникационных технологий, прикладных программ обеспечения фармацевтической деятельности для решения профессиональных задач.
9. Особенности восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий.
10. Основы конфликтологии при построении коммуникаций; толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий коллег, других работников здравоохранения, пациентов и потребителей.
11. Разрешение конфликтов с коллегами, другими работниками здравоохранения, пациентами и потребителями.
12. Этико-деонтологические основы отношений «врач-пациент-провизор».
13. Технологии построения эффективного взаимодействия в коммуникационных парах «фармацевтический работник» – «посетитель аптечной организации», «фармацевтический работник» – «медицинский работник» в соответствии с нормами профессиональной этики и деонтологии.
14. Осуществление коммуникаций с сотрудниками фармацевтической организации; формирование благоприятного климата в коллективе; проведение разъяснительной работы по обеспечению соблюдения принципов фармацевтической деонтологии.
15. Кадровый менеджмент для более эффективных коммуникаций; технологии аргументации стратегий решения проблемных ситуаций.
16. Анализы оценка деятельности персонала на конкретных участках работы.
17. Методы разработки стратегии сотрудничества и организации отбора членов команды для достижения поставленных целей, распределения ролей в команде (в т.ч. в проектной команде),
18. Делегирования полномочий и распределения ответственности, разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, технологии организации дискуссий и обсуждения результатов работы команды с привлечением оппонентов,
19. Методы установления и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.
20. Анализ и оценка результатов собственной деятельности, деятельности коллег и других работников здравоохранения для предупреждения профессиональных ошибок и минимизации рисков для пациента.
21. Возможности проведения информационно-консультативной деятельности в формировании мотивации граждан к поддержанию здоровья.

22. Проведение информационно-просветительской работы по пропаганде здорового образа жизни, рациональному применению лекарственных препаратов.
23. Анализ и планирование информационной и консультационной работы.

2.4. Ситуационные задачи по дисциплине

1. Вы руководитель аптечной организации готовых лекарственных форм. Из трех фармацевтов, занятых отпуском лекарственных препаратов, двое находятся на больничном, третий фармацевт написала заявление о предоставлении отпуска в счет основного ежегодного оплачиваемого отпуска. Удовлетворите ли Вы его пожелание? Каким образом Вы будете выстраивать диалог с фармацевтом?

2. Вы руководитель аптечной организации сетевой формы. В связи с производственной необходимостью вынуждены руководить работой сразу двух аптек (заведующая второй аптеки находится на больничном). Времени практически ни на что не хватает. В это время в аптеку приходит медицинский представитель и просит минуту Вашего внимания, чтобы рассказать о новых формах выпуска лекарственных препаратов, пользующихся в вашей аптеке высоким спросом. Каким образом будет выстроен Ваш диалог с медицинским представителем?

3. Вы провизор аптеки готовых лекарственных форм, занятый отпуском лекарственных препаратов населению. К Вам обращается посетитель с просьбой предоставить информацию о всех имеющихся в аптеке лекарственных препаратах из группы статинов. В ходе беседы выясняется, что посетитель является молодым врачом-кардиологом из городской клинической больницы, расположенной неподалеку от аптеки. Каким образом Вы будете выстраивать с ним коммуникационное взаимодействие? Как изменится алгоритм коммуникации в случае наличия большой очереди в торговом зале?

4. Вы провизор аптеки готовых лекарственных форм, занятый отпуском лекарственных препаратов населению. К Вам обращается посетитель с просьбой проконсультировать его. Посетитель относится к старшей возрастной группе, проявляет нервозность при разговоре, Ваши разъяснения ему кажутся неубедительными, а цены в аптеке - излишне высокими. В итоге он устраивает скандал, пытается вовлечь в него других посетителей, находящихся в торговом зале. Обоснуйте Ваш порядок действий. Что можно было сделать для предотвращения данной ситуации?

5. Вы провизор аптеки готовых лекарственных форм, занятый отпуском лекарственных препаратов населению. К Вам обращается посетитель с просьбой продать лекарственный препарат из группы наркотических средств для онкологического больного. Посетитель взволнован, нервно мнет в руках рецепт. Вы видите, что рецепт является поддельным. Посетитель начинает давить на жалость, затем угрожать. Каким будет порядок Ваших действий?

3. Технологии оценивания

По окончании изучения дисциплины предусмотрен зачет в 8 семестре.

Цель промежуточной аттестации – оценить степень освоения обучающимися дисциплины в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) (уровень специалитета) 33.05.01 Фармация.

Настоящая Методика оценивания учебных достижений студентов по дисциплине «Управление и экономика фармации» (далее – Методика) разработана в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания учебных достижений студентов УГМУ, принятым на заседании Ученого совета (протокол № 11 от 18.04.2025 г.) и утвержденным приказом ректора № 203-р от 06.05.2025 г.

Методика и критерии оценивания ответов обучающихся в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

3.1. Шкала оценивания базируется на следующих критериях и баллах:

«Отлично» – 5 баллов

Обучающийся демонстрирует глубокие знания основных процессов изучаемой предметной области, ответ характеризуется полнотой раскрытия темы; владеет терминологическим аппаратом; ответ логичный и последовательный; умеет аргументировано объяснять сущность явлений, процессов, событий, анализировать, делать выводы и обобщения, приводить примеры; умеет обосновывать выбор метода решения проблемы, демонстрирует навыки ее решения

«Хорошо» – 4 балла

Обучающийся демонстрирует на базовом уровне знания основных процессов изучаемой предметной области, ответ характеризуется полнотой раскрытия темы; владеет терминологическим аппаратом; свободно владеет монологической речью, однако допускает неточности в ответе; умеет объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; однако допускает неточности в ответе; возникают затруднения в ответах на вопросы

«Удовлетворительно» – 3 балла

Обучающийся демонстрирует недостаточные знания для объяснения наблюдаемых процессов изучаемой предметной области, ответ характеризуется недостаточной полнотой раскрытия темы по основным вопросам теории и практики, допускаются ошибки в содержании ответа; обучающийся демонстрирует умение давать аргументированные ответы и приводить примеры на пороговом уровне

«Неудовлетворительно» – 2 балла

Обучающийся демонстрирует слабое знание изучаемой предметной области, отсутствует умение анализировать и объяснять наблюдаемые явления и процессы. Обучающийся допускает серьёзные ошибки в содержании ответа, демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. У обучающегося отсутствует умение аргументировать ответы и приводить примеры.

Правила формирования рейтинговой оценки обучающегося по дисциплине

1. В рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине или практике преподавателем организуется и осуществляется суммативное оценивание в процессе рубежного контроля посредством оценки приобретенных обучающимися знаний, умений и навыков, элементов компетенций. Оценивание по результатам рубежного контроля происходит по пятибалльной шкале. Положительными оценками являются оценки: «отлично», 5 баллов; «хорошо», 4 балла, «удовлетворительно», 3 балла. Результатом текущего контроля успеваемости по дисциплине (практике) являются полученные обучающимся оценки по всем рубежным контролям в семестре, предусмотренным рабочей программой дисциплины (практики).

2. Итоговый результат текущего контроля успеваемости в семестре выражается в рейтинговых баллах как процентное выражение суммы положительных оценок по рубежным контролям, полученным студентом в семестре, к максимально возможному количеству баллов по итогам всех рубежных контролей в семестре.

$R_{\text{текущий контроль}} = \frac{\sum (a_1 + a_2 + \dots + a_i)}{\sum (m_1 + m_2 + \dots + m_i)} \times 100\%$, где $R_{\text{текущий контроль}}$ – итоговое количество рейтинговых баллов по результатам текущего контроля в семестре; a_1, a_2, a_i – положительные оценки (3, 4, 5), полученные студентом по результатам рубежных контролей, предусмотренных рабочей программой дисциплины (практики) в семестре; m_1, m_2, m_i – максимальные оценки (5) по тем же рубежным контролям, которые предусмотрены рабочей программой дисциплины (практики) в семестре.

Результатом текущего контроля успеваемости является количество рейтинговых баллов, полученным студентом в течение семестра, в диапазоне 40 – 100. Если дисциплина изучается на протяжении нескольких семестров, и её изучение завершается сдачей

единственной формы отчётности (зачёта, зачета с оценкой или экзамена), то результаты текущего контроля успеваемости по дисциплине рассчитывается как среднее значение рейтинговых баллов по дисциплине в семестрах. Среднее значение рейтинговых баллов студента по дисциплине в семестрах = рейтинговые баллы 1 семестра + рейтинговые баллы 2 семестра + рейтинговые баллы 3 семестра и т.д., делённое на количество семестров.

3. Максимальная сумма рейтинговых баллов, которую может набрать студент по дисциплине (практике) в семестре по итогам текущего контроля успеваемости, составляет 100 рейтинговых баллов. Минимальная сумма рейтинговых баллов, которую должен набрать студент по дисциплине (практике) в семестре по итогам текущего контроля успеваемости, составляет 40 рейтинговых баллов. Студенты, набравшие 40 рейтинговых баллов, но не имеющие положительных результатов по всем рубежным контролям по дисциплине в семестре, допускаются до экзаменационного контроля. В этом случае в рамках экзаменационного контроля студенту будут предложены дополнительные вопросы по тематике не сданных рубежных контролей в семестре.

4. По решению кафедры студент, показывавший в ходе освоения дисциплины повышенный уровень знаний, может получить оценку «отлично»/ «зачтено» в формате автомат без сдачи экзамена, зачета с оценкой или зачета.

Основаниями для выставления оценки «отлично»/«зачтено» в формате автомат могут быть:

высокий уровень учебных достижений, продемонстрированный на рубежных контролях по дисциплине (оценки «отлично» или «отлично» и «хорошо»);

демонстрация повышенного уровня учебных достижений (научно-исследовательская работа, олимпиады, конкурсы и др.) в академической группе, Университете, регионе или Российской Федерации.