

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ОСНОВЫ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО МАРКЕТИНГА И МЕНЕДЖМЕНТА

Учебно-методическое пособие

Составители:
Е.Е. Чупандина,
Е.В. Болдырева

Издательско-полиграфический центр
Воронежского государственного университета
2011

Утверждено научно-методическим советом фармацевтического факультета Воронежского государственного университета 16 декабря 2010 г., протокол № 1500-08

Рецензент канд. фарм. наук, ст. преп. отдела образовательных программ и повышения квалификации ФГУ НЦЭСМП Минздравсоцразвития РФ
Н. Г. Голоенко

Учебно-методическое пособие подготовлено на кафедре управления и экономики фармации и фармакогнозии фармацевтического факультета Воронежского государственного университета.

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов фармацевтического факультета СПО Воронежского государственного университета.

Для специальности 060301 (060108) – Фармация

Содержание

Тема 1. Понятия о маркетинге. Принципы и функции маркетинга.....	4
Тема 2. Основы мерчандайзинга аптеки.....	10
Тема 3. Понятие о менеджменте.....	16
Тема 4. Понятие о менеджменте. Функции менеджмента.....	23
Темы 5, 6. Фармацевтические кадры, их подготовка, использование. Аттестация специалистов.....	26
Тема 7. Основы организации работы коллектива. Координация деятельности. сти.	33
Тема 8. Основы организации работы коллектива. Коммуникации в фармацевтических организациях.	36
Тема 9. Основы организации работы коллектива. Оформление трудовых правоотношений в фармацевтических организациях.	44
Темы 10, 11. Управление конфликтами и стрессами.	50
Тема 12. Этика делового общения.	56

Тема 1. Понятия о маркетинге. Принципы и функции маркетинга

Цель занятия: изучение основных принципов, функций, концепций и базовых категорий маркетинга: нужда, потребность, спрос.

Задачи:

1. Изучить принципы, формы и функции маркетинга.
 2. Сформировать у студента знания современных концепций маркетинга.
 3. Изучить базовые категории маркетинга: нужда, потребность, спрос.
- Количество часов – 3 (135 минут)*

Вопросы для контроля и коррекции исходного уровня знаний Тест (20 минут)

1. Выберите правильное утверждение:
 - а) фармацевтический маркетинг – деятельность, направленная на организацию реализации лекарственных средств населению;
 - б) фармацевтический маркетинг – деятельность, направленная на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена;
 - в) фармацевтический маркетинг – деятельность, направленная на получение прибыли от реализации лекарственных средств населению;
 - г) фармацевтический маркетинг – деятельность, направленная на удовлетворение нужд и потребностей в фармацевтической помощи.
2. Определите особенности фармацевтического маркетинга:
 - а) ориентация на нужды потребителя;
 - б) лицензирование фармацевтической деятельности;
 - в) ориентация на потребительский спрос;
 - г) сертификация специалистов;
 - д) наличие промежуточных потребителей;
 - е) взаимоотношения в каналах товародвижения.
3. Определите функции современного маркетинга:
 - а) аналитическая;
 - б) организационная;
 - в) производственная;
 - г) потребительская;
 - д) сбытовая;
 - е) контрольная.
4. Выберите правильные ответы. Основными концепциями маркетинга являются:
 - а) производственная ориентация;
 - б) товарная ориентация;
 - в) сбытовая ориентация;

- г) чистый маркетинг;
- д) социальный маркетинг;
- е) дифференцированный маркетинг.

5. Выберите правильные ответы. Комплекс маркетинга представлен:

- а) товаром;
- б) потребителями (покупателями);
- в) местом;
- г) субъектами маркетинга;
- д) продвижение товара;
- е) ценой.

6. Найдите соответствие:

1. Нужда	а) желание купить товар, подкрепленное финансовыми возможностями потребителя
2. Потребность	б) необходимость в чем-либо, требующая удовлетворения
3. Спрос	в) нужда, принявшая конкретные формы в зависимости от индивидуальных особенностей потребителя

7. Укажите факторы, которые оказывают влияние на потребление:

1. Повышают потребление	а) проведение профилактических мероприятий б) приближение медицинской и лекарственной помощи к населению в) увеличение доли лиц пожилого возраста
2. Понижают потребление	г) внедрение пролонгированных препаратов д) рост числа аптечных организаций е) увеличение медицинского и фармацевтического персонала

8. Выберите группы лекарственных препаратов, потребление которых строго нормируется:

- а) наркотические средства;
- б) сильнодействующие вещества;
- в) ядовитые вещества;
- г) психотропные вещества;
- д) этиловый спирт.

9. Найдите соответствие:

Вид спроса	Характеристика
1. Действительный	а) равен фактическому потреблению товара, за которым обратился покупатель
2. Реализованный	б) равен числу обращений за товаром
3. Неудовлетворенный	в) равен числу отказов
4. Реальный неудовлетворенный	г) равен числу замен
5. Скрытый неудовлетворенный	д) равен разнице между действительным и реализованным видами спроса

10. Укажите возможные причины неудовлетворения спроса:
- отказ покупателей купить ЛП из-за высокой цены;
 - отказ покупателей купить ЛП из-за низкой цены;
 - отсутствии ЛП в аптеке;
 - отсутствии ЛП в аптеке вследствие отсутствия ЛП у поставщиков;
 - отсутствии ЛП в аптеке вследствие несвоевременной подачи заказа.

Вопросы для устного опроса студентов (45 минут)

- Маркетинг: понятия, сущность.
- Дайте определение фармацевтического маркетинга.
- Особенности фармацевтического маркетинга.
- Формы маркетинга.
- Функции маркетинга.
- Современные концепции маркетинга.
- Базовые категории маркетинга: нужда, потребность, спрос.
- Теория иерархии потребностей, сформулированная А. Маслоу.
- Классификация факторов, влияющих на потребление товаров аптечного ассортимента.
- Прогнозирование потребности в отдельных группах лекарственных препаратов.
- Изучение спроса на товары аптечного ассортимента.
- Классификация спроса (виды спроса).

Ситуационные задачи (20 минут)

Ситуация 1. Два руководителя отделами маркетинга фармацевтических фирм обмениваются опытом маркетинговой деятельности.

Фирма «А»: «Конечно, это очень трудно, но я стараюсь, чтобы в первую очередь изучались требования потребителей, привлекаю к работе студентов фармацевтического факультета, они проводят опросы посетителей аптек и врачей; затем разрабатываю комплекс маркетинга (продукт, каналы распространения, цену, продвижение), к этой работе также привлекаю студентов и преподавателей факультета. После этого ищу производителей».

Фирма «Б»: «В наших условиях то, что Вы делаете, излишняя роскошь. Я знаю, что производится ближайшими предприятиями, имею с ними договор, главное – это реализация, причем при таком дефиците лекарств потребители покупают все, что им предлагается».

Какие подходы к маркетинговой деятельности используют эти руководители? Какой подход более современный?

Ситуация 2. Зав. аптекой «Лимонник» провела исследование по изучению спроса на сульфаниламидные препараты. В результате она получила предполагаемый объем продаж – 120 препаратов на следующий квартал. Она решила сравнить свои данные с данными за прошлый год (используя результаты инвентаризации), т. к. ей показалось, что ее данные по продажам очень низкие. И действительно, результаты исследования были в среднем в 2 раза ниже отчетных данных. Зав. аптекой еще раз проанализировала методику исследования: а) составлен полный перечень сульфаниламидных ЛП, б) определен сегмент рынка: больные ОРЗ, гриппом, бронхитом, в) в течение недели регистрировался спрос этих больных на ЛП из перечня, г) затем определена средняя обращаемость за ЛП в неделю, д) рассчитан примерный объем продаж на квартал.

В чем методическая ошибка зав. аптекой?

Ситуация 3. Зам. зав. аптекой «Морозник» по просьбе заведующей собрала сведения по реализации продукции фитобара за 12 месяцев, провела анализ динамики по всем наименованиям, построила диаграммы, сравнила свои данные с данными конкурентов (соседних аптек) и сделала выводы. Отчет назвала «Позиционирование продукции фитобара аптеки “Морозник”». Зав. аптекой, прочитав такой заголовок, сказала, что этот отчет не имеет никакого отношения к позиционированию. А Вы как думаете?

Задания для выполнения на лабораторном занятии (50 минут)

Задание 1. Одним из положений фармацевтического маркетинга является то, что нужды потребителей, его активные потребности, влияют на фармацевтические рынки.

Как Вы думаете, какие активные потребности вызывают потребление антибиотиков, сульфаниламидных препаратов, слабых транквилизаторов, витаминов, контрацептивов, косметических средств?

Ответ оформите в виде таблицы:

Потребности (по теории А. Маслоу)	Группы товаров
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Задание 2. Определите емкость рынка ЛП.

2.1. Рассчитайте емкость рынка рецептурных и безрецептурных ЛП для аптеки «Барбарис» на основе среднего числа обращений в аптеку за год. Если известно, что аптека обслуживает 150 тыс. жителей и расположена в Левобережном районе г. Воронежа. Экспериментально установлено, что 60 % обращений приходится на ЛП без рецептов, в остальные – по рецептам врача.

Алгоритм выполнения задания:

1. Рассчитайте общую емкость рынка за год, исходя из того, что в Воронеже приходится 9,7 обращений в год на одного жителя:

$9,7 \times \text{число жителей, которых обслуживает аптека} = \text{емкость рынка.}$

2. Рассчитайте емкость рынка безрецептурных лекарственных препаратов, для этого необходимо рассчитать 60 % от общей емкости рынка.

3. Определите емкость рынка рецептурных ЛП, вычтя из общей емкости рынка емкость рынка безрецептурных препаратов (или другим методом).

4. Запишите ответ: емкость рынка безрецептурных ЛП =
емкость рынка ЛП по рецептам =

2.2. Рассчитайте емкость рынка сердечно-сосудистых ЛП для аптеки «Крокус», если известно, что она находится в Воронеже, обслуживает 85 тыс. жителей, а на 1 жителя в год в среднем приходится 1,34 таких ЛП по рецептам и 2,42 – без рецепта.

Алгоритм выполнения задания:

1. Рассчитайте емкость рынка рецептурных сердечно-сосудистых ЛП:

$1,34 \times \text{число жителей, которых обслуживает аптека} = ?$

2. Определите емкость рынка безрецептурных ЛП:

$2,42 \times \text{число жителей, которых обслуживает аптека} = ?$

3. Сложите полученные результаты и определите емкость рынка сердечно-сосудистых ЛП для аптеки «Крокус».

2.3. Определите емкость рынка для никотинового пластыря. Зав. аптекой «Аконит» предложили приобрести никотиновые пластыри по закупочной цене 4 \$ за 1 шт. Действие пластыря рассчитано на 24 часа. Курс лечения составляет 30 дней. Аптека обслуживает 200 тыс. жителей (из них до 14 лет – 25 %). Был проведен опрос 200 жителей района старше 14 лет, среди них 48 % мужчин и 52 % женщин. Из опрошенных мужчин 70 % курят и среди них 52 % хотели бы бросить курить. Среди опрошенных женщин курят 30 %, половина которых хотели бы расстаться с этой привычкой.

Задание 3. Рассчитайте действительный, реализованный, неудовлетворенный (в том числе скрытый и реальный) спрос на мезим за квартал. Сделайте вывод.

Учесь данные, представленные в табл.:

Месяц	Число обращений за мезимом (среднее в день) / по вариантам				Реализовано (среднее в день) / по вариантам							
					Мезим + замена				В т. ч. замена			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Июль	20	15	10	15	15	10	9	10	4	5	6	7
Август	21	19	12	10	16	10	8	8	4	5	7	6
Сентябрь	22	14	11	14	17	13	10	12	7	8	5	8

Примечание. В таблице представлены данные 3-дневных выборочных наблюдений спроса на мезим в каждом месяце 3 квартала. В качестве замены мезима при его отсутствии рекомендован креон. Результаты расчетов внести в табл.:

Вид спроса	Среднее в день	За квартал
Действительный		
Реализованный (удовлетворенный)		
Неудовлетворенный (всего)		
– скрытый		
– реальный неудовлетворенный		

Тема 2. Основы мерчандайзинга аптеки

Цель занятия: изучение основных элементов и принципов мерчандайзинга в аптечных организациях.

Задачи:

1. Изучить основные элементы мерчандайзинга.
2. Изучить принципы и правила мерчандайзинга.
3. Изучить методы продвижения товара: реклама, презентация, личная продажа.

Количество часов – 3 (135 минут)

Вопросы для контроля и коррекции исходного уровня знаний Тест (20 минут)

1. Укажите правильный ответ. Мерчандайзинг – это:
 - а) совокупность мероприятий, направленных на увеличение объема сбыта в месте продажи;
 - б) правила закупки, хранения, распределения в торговом зале и на витринах товаров аптечного ассортимента;
 - в) совокупность мероприятий, направленных на выявление спроса и удовлетворение нужд потребителей.
2. Выберите правильные ответы.
Основными составляющими элементами мерчандайзинга являются:
 - а) концепция места;
 - б) внешний вид аптечной организации;
 - в) атмосфера торгового зала;
 - г) концепция потребительских предпочтений;
 - д) реализация отдельных правил и принципов торговли;
 - е) обучение специалистов навыкам продаж.
3. Главная цель мерчандайзинга:
 - а) удовлетворение нужд потребителей;
 - б) увеличение товарооборота;
 - в) уменьшение издержек обращения;
 - г) выполнение социальной функции аптеки.
4. Каким нормативным документом пользуются при выборе цвета для внешнего оформления аптечной организации:
 - а) ФЗ «Об обращении лекарственных средств»;
 - б) ФЗ «О защите прав потребителей»;
 - в) ФЗ «О рекламе»;
 - г) никаким.
5. Виды покупок в зависимости от поведения потребителей:
 - а) четко спланированные;

- б) необходимые;
- в) незапланированные.

6. Найдите соответствие:

1. Эффективное расположение товара	а) распределение товаров на площади торгового зала
2. Размещение товара	б) оптимальное размещение товара в торговом пространстве и грамотная выкладка товара
3. Выкладка товара	в) расположение, укладка и показ товаров на торговом оборудовании

7. Виды выкладки товара:

- а) пространственная;
- б) объемная;
- в) вертикальная;
- г) горизонтальная;
- д) фронтальная;
- е) асимметричная с элементами симметрии.

8. К числу основных визуальных раздражителей, привлекающих внимание относятся:

- а) стрелки;
- б) информационные надписи, знаки, рисунки;
- в) скидки;
- г) презентации;
- д) цветовые контрасты и световые эффекты.

9. Укажите группы правил, относящихся к *эффективному запасу* товаров:

- а) правило ассортимента и правило торгового запаса;
- б) правило выбора поставщиков, обеспечивающих удобную и надежную систему поставок;
- в) правило присутствия;
- г) правило сроков хранения и ротации товара на полке.

10. Укажите, в чем заключается принцип ФИФО:

- а) товар, поставленный ранее, должен продаваться в первую очередь с наименьшей ценой;
- б) товар, поставленный ранее, должен продаваться в первую очередь с учетом сроков хранения;
- в) товар, поставленный ранее, должен продаваться в первую очередь с учетом правила присутствия.

11. Является ли наличие звонка у входной двери дежурной аптеки элементом мерчандайзинга:

- а) да;
- б) нет;
- в) по усмотрению руководителя аптеки.

12. Атмосфера аптеки включает:

- а) визуальные компоненты;
- б) освещение;
- в) музыку;
- г) запахи;
- д) цвета.

13. Чтобы выделить товар в торговом зале, источник света должен быть ярче основного освещения:

- а) в 2 раза;
- б) в 3 раза;
- в) в 5 раз;
- г) в 10 раз.

14. К направлениям организации точек продажи относятся все, кроме:

- а) организации размещения отделов;
- б) размещения торгового оборудования;
- в) организации отдела самообслуживания.

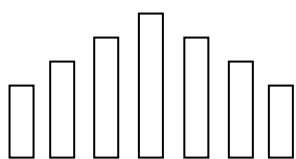
15. Из представленного списка выберите элементы, входящие в структуру мероприятий по повышению конкурентоспособности персонала аптеки:

- а) коррекция отношения к работе;
- б) установление операционных стандартов;
- в) установление уровня товарооборота в день;
- г) обучение персонала.

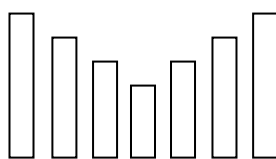
16. Является ли обязательным условием наличие рекламируемого товара (в торговом зале) в свободной продаже аптеки:

- а) да;
- б) нет;
- в) по мнению руководителя аптеки.

17. Выберите вариант организации выкладки товаров для привлечения внимания покупателей к периферии:



а)



б)

18. Найдите соответствие между уровнями полок витрины и группами препаратов и товарами аптечного ассортимента:

1. Выше уровня глаз	а) грелки, перевязочные материалы
2. На уровне глаз	б) медицинская техника
3. На уровне груди	в) препараты от ОРЗ и гриппа
4. На уровне пола	г) косметические средства

19. Из представленного списка выберите группу препаратов, которую Вы выложите на выступ или другие конструктивные особенности торгового оборудования, предназначенного для размещения товарного ассортимента:

- а) антибиотики;
- б) витамины;
- в) гормональные контрацептивные препараты;
- г) сердечно-сосудистые средства.

20. Укажите способ выкладки товара, при котором в состав средств от простуды и гриппа могут быть включены не только средства официальной медицины, но и гомеопатические средства:

- а) выкладка блоком;
- б) идейное представление;
- в) группировка по видам и стилям;
- г) группировка по назначению.

Вопросы для устного опроса студентов (45 минут)

1. Дайте определение мерчандайзинга.
2. Перечислите и охарактеризуйте составляющие элементы мерчандайзинга.
3. Назовите правила и принципы мерчандайзинга.
4. Охарактеризуйте понятия – размещение и выкладка товара.
5. Способы и виды выкладки товара.
6. Способы представления товара.
7. Виды композиций при выкладке товара.
8. Перечислите и охарактеризуйте основные визуальные раздражители, привлекающие внимание.
9. Презентация (реклама) товара: определение, понятие, принципы размещения.

Ситуационные задачи (20 минут)

Ситуация 1. С помощью рис. 1 охарактеризуйте два вида витрины.



А. Короткая витрина



Рис. 1. Распределение познавательных ресурсов зрительного восприятия товаров на горизонтальной витрине

Этапы:

1. Описание витрин.
2. На какой витрине внимание более раздроблено и менее сконцентрировано на отдельных предметах.
3. На какой витрине покупателю сложнее выделить необходимый товар, глаза быстрее устают.
4. Дополнительные раздражители, которые могут быть использованы для привлечения внимания.
5. Какие группы аптечных товаров целесообразно разместить в «горячей зоне».

Ситуация 2. При выборе решеток для аптеки заведующая аптечной организацией отдала предпочтение ажурным решеткам в противовес вертикальным и горизонтальным. Правильно ли это? Ответ обоснуйте.

Задания для выполнения на лабораторном занятии (50 минут)

Задание 1. Представьте презентацию товара.

Вариант 1. Фармацевтическая фирма «X» (Италия) разработала новое средство для похудения «MilanoSilk» (капс. 0,5 № 60). Необходимо принимать по 1 капсуле 1 раз в день. Курс приема – 6 мес. На фармацевтическом рынке РФ присутствует косметическое средство – крем для похудения «MilanoSilkSkin» фарм. фирмы «X».

Вариант 2. Крупный фармацевтический завод «X» в Японии ввел в производство новый лекарственный препарат «Sinzemicum» (раствор для инъекций в ампулах № 10) – антибиотик широкого спектра действия, направленный для применения при сепсисе.

1. Придумайте название фарм. фирме и заводу «X».

2. Выберите потребителя (конечного или институционального) на которого будет ориентирована презентация.

3. Разработайте презентацию товара. Этапы:

- ✓ Приветствие
- ✓ Освещение проблемы
- ✓ Пути решения проблемы
- ✓ Краткая характеристика ЛП (товара): МНН, фирма-производитель (страна), фармакологическое действие, побочное действие, противопоказания, безопасность
- ✓ Форма выпуска и удобство приема
- ✓ Резюме
- ✓ «Спасибо за внимание!!!»

Тема 3. Понятие о менеджменте

Цель занятия: изучение основных этапов развития менеджмента.

Задачи:

1. Изучить основные этапы развития менеджмента.
2. Изучить основные школы управления.

Количество часов – 3 (135 минут)

Вопросы для контроля и коррекции исходного уровня знаний

Тест (20 минут)

1. Фармацевтический менеджмент – это:
 - а) эффективное использование и координация ресурсов фармацевтической отрасли в целом или фармацевтической организации для достижения социальных и экономических целей деятельности;
 - б) эффективное управление любой фармацевтической организацией для достижения эффективности деятельности;
 - в) принятие управленческих решений по эффективному использованию и координации ресурсов для достижения социальных и экономических целей деятельности.

2. Найдите соответствие:

Наименование школы	Наиболее известные представители	Основные концепции и принципы
1. Школа научного управления	Ф. Тейлор Г. Гилбрет Л. Гилбрет Г. Гант Г. Эмерсон	а) <input checked="" type="checkbox"/> Описание функций управления <input checked="" type="checkbox"/> Разработка рациональной системы управления организацией <input checked="" type="checkbox"/> Принцип построения структуры организации и управления работниками
2. Административная (классическая) школа	А. Файоль А. Богданов А. Гастев О. Ерманский П. Керженцев М. Вебер	б) <input checked="" type="checkbox"/> Научная организация труда и процессов производства <input checked="" type="checkbox"/> Использование научного анализа для повышения результатов выполненной работы <input checked="" type="checkbox"/> Выделение управленческих функций в самостоятельный вид деятельности

3. Школа человеческих отношений и поведенческих наук	М. Фоллет Э. Мэйо Ч. Бернارد Р. Лайкерт Д. Мак-Грегор А. Маслоу Ф. Герцберг Р. Блейк	<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">в)</div> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Организация как социальная система ✓ Использование приемов управления межличностными и межгрупповыми отношениями (коммуникации, групповая динамика, лидерство) ✓ Использование в управлении достижения наук о человеческом поведении (мотивация, оценка поступков, изменение позиций)
4. Школа количественных методов и системного подхода	Л. Берталанфи С. Оптнер Л. Канторович В. Немчинов В. Трапезников С. Черчмен Н. Винер	<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">г)</div> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Приложение теории систем, принятия решений, информации и кибернетики к управлению организацией ✓ Применение формальных (количественных) и неформальных методов принятия решений ✓ Использование информационных систем и вычислительной техники

3. Выберите правильный ответ. К принципам управления относятся:

- а) единоначалие;
- б) распределение труда;
- в) ответственность;
- г) актуальность;
- д) значимость;
- е) целесообразность.

4. Методологические подходы изучения фармацевтического менеджмента:

- а) традиционный;
- б) процессуальный;
- в) системный;
- г) ситуационный;
- д) процессный;
- е) систематический.

5. Найдите соответствие:

1. Система	а) совокупность компонентов системы, находящихся в определенной упорядоченности и сочетающих локальные цели для наилучшего достижения главной цели системы
2. Структура системы	б) результат функционирования системы
3. Связи внутри системы и с внешней средой	в) совокупность составляющих элементов, взаимодействующих между собой и внешней средой и объединенных общими закономерностями функционирования
4. Вход в систему	г) компоненты макросреды и микросреды системы, с которыми она имеет прямые или косвенные связи
5. Выход из системы	д) информация, поступающая от регуляторов системы (конечные результаты)
6. Внешняя среда	е) информационные, материальные, финансовые и др. потоки между компонентами системы и внешней средой
7. Обратная связь	ж) ресурсы, поступающие в систему

6. Укажите правильный ответ:

К общим функциям фармацевтического менеджмента относятся:

- а) планирование;
- б) организация;
- в) делегирование;
- г) мотивация;
- д) коммуникации;
- е) принятия решений;
- ж) контроль;
- з) координация.

7. Найдите соответствие:

Группа методов управления	Основные виды
1. Организационные	а) власть распорядительство ответственность
2. Административные	б) нормативы система ответственного качества работы оценка труда
3. Экономические	в) регламентирование нормирование инструктирование
4. Социально-психологические	г) формирование трудового коллектива моральное стимулирование аттестация

8. Найдите правильный ответ.

Моделирование в фармацевтическом менеджменте – это:

а) процесс построения и исследования моделей процессов управления организациями;

б) процесс построения и исследования моделей функционирования субъектов и объектов систем разных видов;

в) процесс построения и исследования моделей процессов взаимодействия взаимосвязанных элементов системы с внешней средой.

9. К каким видам моделей относится модель «дерево целей»:

а) концептуальные;

б) графические;

в) экономико-математические;

г) информационные.

10. По каким критериям можно классифицировать цели организации:

а) период времени;

б) срок действия;

в) повторяемость;

г) приоритетность.

11. Из представленного списка выберите характеристики целей:

а) конкретность;

б) реальность достижения;

в) фиксированность во времени;

г) количественная измеримость;

д) проверяемость;

е) логичность;

ж) гибкость;

з) неизменяемость;

и) эффективность.

12. Найдите соответствие:

1. Объект управления	а) персонал аптеки
2. Субъект управления	б) качество ЛС
	в) коллектив
	г) директор аптеки
	д) совет директоров
	е) технологические процессы
	ж) хозяйственная деятельность

Вопросы для устного опроса студентов (45 минут)

1. Определение менеджмента, управления.

2. Основные научные школы менеджмента.

3. Назовите наиболее известных представителей и основные концепции каждой научной школы.
4. Определение фармацевтического менеджмента.
5. Перечислите принципы управления.
6. Методология изучения фармацевтического менеджмента.
7. Определение системы, виды (примеры).
8. Определение модели.
9. Виды моделей в фармации.
10. Классификация целей организации по повторяемости.
11. Характеристики целей организации.

Ситуационные задачи (20 минут)

Ситуация 1. Директор аптеки «Ромашка», приехав с курсов повышения квалификации, обнаружила, что:

а) в отделе ГЛС аптеки назрела конфликтная ситуация, связанная с недоверием сотрудников друг к другу после обнаружения во время проводимой в отделе ревизии недостачи товарно-материальных ценностей;

б) зав. отделом безрецептурного отпуска самостоятельно взяла в коммерческой структуре на реализацию партию ЛС, которые не пользуются спросом из-за высоких цен, сотрудники отдела не заинтересованы в их продаже;

в) персонал отдела запасов получает распоряжение не только от своего заведующего, но и от заведующего рецептурно-производственным отделом. Зав. отделом запасов не несет ответственности за несвоевременную реализацию препаратов с ограниченным сроком годности;

г) организационная структура аптеки не соответствует выполняемым ею функциям.

Можно ли воспользоваться методологией изучения менеджмента для анализа возникших проблем? Если да, то скажите, какой из четырех основных управленческих подходов целесообразно применить к каждой ситуации? Ответ обоснуйте.

Ситуация 2:

а) аптека получает с перебоями ЛС с аптечного склада, что резко увеличило дефектуру аптеки. Поступающие новые препараты не сопровождаются аннотациями и информационными листками;

б) в аптеке открыт фитобар. Однако себестоимость продукции выше, чем в соседних аптеках, спрос небольшой. Кроме того, ассортимент предла-

гаемых коктейлей довольно узок. График работы часто меняется из-за не-укомплектованности штата данного подразделения.

Определите, в каких характеристиках системы «Аптечная организация – открытая система» допущены отклонения, препятствующие достижению главной цели.

Ситуация 3. В России число мужчин-провизоров равно одной трети женщин-провизоров. Какую долю провизоров в России составляют женщины?

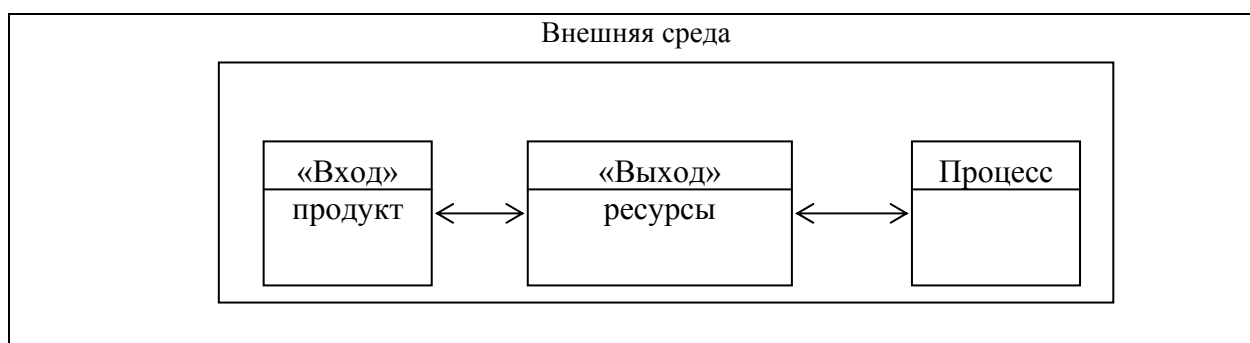
Ситуация 4. Половину рабочего времени менеджер провел в своем кабинете, затем он совершал обход предприятия до тех пор, пока не осталось половины того времени, которое было затрачено на обход. Какую долю своего рабочего времени менеджер потратил на обход предприятия?

Задания для выполнения на лабораторном занятии (50 минут)

Задание 1. Заполните правую сторону таблицы с характеристиками системы управления, противоположными по смыслу расположенным в левой стороне характеристикам (по примеру первой строки)

Субъект управления	Объект управления
«Вход»	
«Внешняя среда»	
«Прямая связь»	

Задание 2. Найдите и исправьте ошибки в приведенной ниже схеме:



Задание 3. Раскройте содержание четырех основных методологических подходов изучения менеджмента.

Алгоритм выполнения задания:

Заполните до конца приведенную ниже таблицу.

Характеристика методологических подходов менеджмента

Методологические подходы			
I – традиционный	II – ?	III – ?	IV – ?
Использование основных принципов управления	Реализация основных функций управления	Изучение организации как системы, состоящей из:	Учет основных аспектов поведения (кого?)
1) единоначалие 2) 3) 4) 5).....и т.д.	1) планирование 2) 3) 4) 5)	1) «входа» 2) 3)	1) отдельных людей, «подчиненных» 2) 3)

Задание 4. Постройте графическую модель «дерево принятия решения» на примере: «устройство на работу» с объяснениями критериев выбора.

Тема 4. Понятие о менеджменте. Функции менеджмента

Цель занятия: изучение основных функций менеджмента.

Задачи:

1. Изучить сущность функций менеджмента.
2. Определить взаимосвязь функций менеджмента.

Количество часов – 3 (135 минут)

Вопросы для контроля и коррекции исходного уровня знаний

Тест (20 минут)

1. Укажите правильный ответ.

К общим функциям фармацевтического менеджмента относятся:

- а) планирование;
- б) организация;
- в) конфликты;
- г) мотивация;
- д) коммуникации;
- е) принятия решений;
- ж) контроль;
- з) координация.

2. Выберите виды планирования:

- а) контрольное;
- б) тактическое;
- в) скорое;
- г) стратегическое;
- д) оперативное;
- е) целевое.

3. Слабые и сильные стороны организации определяют при:

- а) принятии решений;
- б) контроле;
- в) планировании;
- г) организации;
- д) мотивации;
- е) конфликтных ситуациях.

4. Найдите соответствие:

1. Содержательные теории мотивации	а) теория потребностей Маслоу б) теория ожидания
2. Процессуальные теории мотивации	в) теория справедливости г) двухфакторная теория Герцберга д) модель мотивации Портера – Лоулера е) теория потребностей Мак-Клелланда

5. В теории потребностей Мак-Клелланда выделяют виды потребностей:

- а) потребность власти;
- б) потребность уважения;
- в) потребность в причастности;
- г) потребность успеха;
- д) потребность в самовыражении.

6. В модель Портера – Лоулера включены элементы:

- а) потребности власти;
- б) теории ожидания;
- в) потребности в причастности;
- г) потребности успеха;
- д) теории справедливости.

7. Найдите соответствие:

1. Первичные потребности по Маслоу	а) потребность в уважении, успехе, власти б) физиологические потребности
2. Вторичные потребности по Маслоу	в) потребность в самовыражении г) безопасность и уверенность в будущем

8. Для побуждения работников к активной деятельности применяется:

- а) похвала;
- б) внешнее вознаграждение;
- в) метод «кнута и пряника»;
- г) внутреннее вознаграждение.

9. Внутреннее вознаграждение работник получает от:

- а) заработной платы;
- б) похвалы;
- в) метода «кнута и пряника»;
- г) хороших условий труда.

10. Выберите правильные утверждения основных принципов вознаграждения:

- а) награждать сразу за действие, чем больше интервал, тем меньше результат;
- б) ожидаемые и прогнозируемые поощрения лучше, чем непредвиденные и нерегулярные;
- в) большие и редкие поощрения вызывают зависть (должна быть разумная внутренняя конкуренция)

Вопросы для устного опроса студентов (45 минут)

1. Охарактеризуйте функцию планирования.
2. Охарактеризуйте функцию организации.
3. Охарактеризуйте функцию мотивации.
4. Содержательные и процессуальные теории мотивации.

5. Охарактеризуйте функцию контроля.
6. Охарактеризуйте функцию координации.
7. Определите взаимосвязь функций менеджмента.

Ситуационные задачи (20 минут)

Ситуация 1. Директор аптеки «Фармацoff» каждый календарный год начинает с анализа деятельности аптеки в предыдущем году. На его основе составляются планы по основным видам деятельности. Определяются сроки, способы их реализации, необходимые ресурсы. После чего сразу приступают к мотивированию труда. Для мотивирования работников к выполнению планов широко используется разработанная в аптеке система мотивации сотрудников. Руководство аптеки систематически осуществляет координацию выполнения заданий персоналом аптеки и контроль за ходом выполнения намеченных планов.

Скажите, какая из функций управления не отражена в данной ситуации?

Составьте схему взаимосвязи общих функций управления.

Ситуация 2. Зав. отделом ГЛС аптеки «Для ВАС» главное внимание уделяла постановке целей и задач перед сотрудниками отдела, а также оценке результатов их труда, совершенно не занимаясь улучшением социально-психологического климата в коллективе, мотивацией и стимулированием труда работников отдела.

Согласны Вы с ее мнением и подходом к работе? К какому уровню управления относится должность данного менеджера?

Какие базовые операции не нашли отражение в работе менеджера данного уровня?

Задания для выполнения на лабораторном занятии (50 минут)

Задание 1. На фармацевтическом рынке г. Воронежа представлено предприятие оптовой торговли ЗАО «Лекарь».

Задание:

- а) определить взаимосвязь между целями и ресурсами для данной организации;
- б) определите факторы внешней среды;
- в) представьте горизонтальное и вертикальное разделение труда в этой организации;
- г) распределить должности персонала оптовой фирмы в соответствии с уровнями менеджмента;
- д) обоснуйте различные методы мотивации для побуждения сотрудников к активной деятельности.

Темы 5, 6. Фармацевтические кадры, их подготовка, использование.

Аттестация специалистов

Цель занятия: изучение элементов структуры фармацевтического персонала.

Задачи:

1. Изучить элементы структуры фармацевтического персонала.
2. Изучить квалификационные характеристики должностей фармацевтического персонала.

Количество часов – 6 (270 минут)

Вопросы для контроля и коррекции исходного уровня знаний

Тест (40 минут)

1. Выберите правильный ответ. Численность персонала бывает:
 - а) кадровая;
 - б) нормативная;
 - в) специальная;
 - г) списочная;
 - д) квалификационная;
 - е) профессиональная.
2. Выберите правильный ответ.оборот персонала бывает:
 - а) излишним;
 - б) интенсивным;
 - в) необходимым;
 - г) постоянным.
3. Выберите последовательность получения квалификационных категорий:
 - а) первая, вторая, высшая;
 - б) высшая, вторая, первая;
 - в) вторая, первая, высшая.
4. Выберите правильные ответы.
Элементами статистической структуры персонала являются:
 - а) профессия;
 - б) стаж;
 - в) специальность;
 - г) возраст;
 - д) должность;
 - е) категория;
 - ж) пол;
 - з) уровень квалификации.

5. Выберите правильные ответы.

К нормативно-правовым документам, определяющим права и обязанности работника в пределах занимаемой должности, относятся:

- а) сертификат;
- б) функционально-должностная инструкция;
- в) приказ;
- г) именная функционально-должностная инструкция;
- д) устав;
- е) трудовой договор.

6. Переаттестация на подтверждение квалификационной категории проводится:

- а) каждый год;
- б) каждые 3 года;
- в) каждые 5 лет.

7. Требование к стажу работы на присвоение I квалификационной категории фармацевта:

- а) 3 года;
- б) 5 лет;
- в) 7 лет;
- г) 8 лет.

8. Требование к стажу работы на присвоение высшей квалификационной категории фармацевта:

- а) 3 года;
- б) 5 лет;
- в) 7 лет;
- г) 8 лет.

9. Документ единого образца, подтверждающий соответствие подготовки специалиста государственным образовательным стандартам:

- а) лицензия;
- б) сертификат специалиста;
- в) сертификат качества.

10. Сертификат специалиста действителен:

- а) на территории РФ;
- б) на территории региона;
- в) на территории СНГ.

11. Сертификат специалиста могут выдавать:

- 1) профессиональные ассоциации, имеющие лицензию на право заниматься образовательной деятельностью;
- 2) государственные образовательные учреждения, осуществляющие последипломную подготовку;
- 3) частные образовательные учреждения;
- а) верно все;

б) верно 2, 3;

в) верно 1, 2.

12. Специалисты со средним и высшим фармацевтическим образованием, не работавшие по специальности более 5 лет, к практической деятельности:

а) не допускаются;

б) допускаются после обучения в соответствующих учебных заведениях и получения сертификата специалиста;

в) допускаются после инструктажа.

13. Сертификат специалиста подтверждается:

а) каждые 5 лет;

б) каждые 3 года;

в) каждые 5 лет после соответствующей подготовки в системе повышения квалификации;

г) ежегодно.

14. К осуществлению фармацевтической деятельности допускаются лица, получившие:

а) диплом о среднем (высшем) фармацевтическом образовании;

б) свидетельство о прохождении курсов повышения квалификации;

в) справку о сдаче квалификационного экзамена;

г) сертификат специалиста.

15. Аттестация на получение квалификационной категории является:

а) обязательной;

б) добровольной.

16. Сертификация специалистов является:

а) обязательной;

б) добровольной.

17. Курсы повышения квалификации проходят через:

а) 3 года;

б) 2 года;

в) 5 лет;

г) по желанию.

18. При приеме на работу работодатель должен:

а) написать приказ;

б) заключить контракт;

в) завести карточку Т-2;

г) завести трудовую книжку.

19. Инструктаж по технике безопасности подразделяют на:

а) вводный;

б) специальный;

- в) первичный;
- г) специфический;
- д) повторный;

20. Трудовой распорядок в организации определяется:

- а) штатным расписанием;
- б) правилами внутреннего распорядка;
- в) графиком выхода на работу.

21. Найти ошибки. Трудовой контракт заключается на:

- а) неопределенный срок;
- б) фактический срок;
- в) определенный срок;
- г) 10 лет;
- д) время выполнения определенных работ.

22. Этапы приема на работу состоят из:

- а) медицинского осмотра;
- б) профессионального осмотра;
- в) выявления образовательного статуса;
- г) психологического анализа;
- д) социального анализа.

23. Трудовая книжка сотрудника должна быть заведена в течение:

- а) 3 дней;
- б) 5 дней;
- в) 7 дней;
- г) 10 дней;

24. В перечень документов, необходимых для приема на работу входят:

- а) трудовая книжка;
- б) паспорт;
- в) диплом, аттестат (или другие документы об образовании);
- г) военный билет;
- д) характеристика.

25. Подберите соответствие основных разделов функционально-должностной инструкции (ФДИ) их содержанию:

Основные разделы	Содержание
1. Общие положения	а) прием, оплата, увольнение и др.
2. Должностные обязанности	б) связи по должности (функции)
3. Права	в) виды и порядок работ
4. Ответственность	г) отчетность, оценка работ, контроль
5. Взаимоотношения	д) вопросы, решаемые самостоятельно и по согласованию

Вопросы для устного опроса студентов (100 минут)

1. Персонал (кадры) аптечных организаций.
2. Численность персонала.
3. Оборот персонала.
4. Структура персонала.
5. Элементы статистической структуры персонала: профессия, специальность, квалификация, должность, категория, уровень квалификации.
6. Подготовка фармацевтических кадров.
7. Квалификационные характеристики должностей фармацевтического персонала.
8. Регламентация должностных прав и обязанностей.
9. Подбор фармацевтических кадров.
10. Оценка сотрудников и прием на работу.
11. Адаптация работников.
12. Аттестация специалистов.

Ситуационные задачи (40 минут)

Решите ситуационные задачи, ответив на вопросы:

Правомерны ли действия администрации аптеки?

Как следовало бы правильно поступить в соответствии с ТК?

Ситуация 1. При приеме на работу фармацевта директор аптеки попросила ее написать автобиографию. Выяснив, что у нее есть ребенок 2-х лет, отказала в приеме при наличии в аптеке вакантной должности фармацевта.

Ситуация 2. Директор аптеки приняла на работу провизора-технолога по приему рецептов и отпуску лекарств с испытательным сроком 1 месяц. С первых дней стало ясно, что провизор не знает регламентов по приему рецептов и отпуску лекарств, грубит посетителям и коллегам. Через 2 недели провизор была уволена.

Ситуация 3. Директор аптеки без согласия провизора-технолога по внутриаптечному приготовлению лекарств перевела ее на рабочее место по приему рецептов и отпуску лекарств. Провизор возмутилась, стала жаловаться на неправомерные действия администрации, угрожать судом.

Ситуация 4. Директор аптеки уволила за систематические нарушения трудовой дисциплины фармацевта. Фармацевт обратилась в суд и через некоторое время была восстановлена на работу, т. к. в аптеке не было обнаружено документов, подтверждающих эти нарушения.

Ситуация 5. Увидев на рабочем месте фасовщика в состоянии алкогольного опьянения, директор аптеки составила акт с подписями свидетелей, подписала приказ об увольнении фасовщика. Фасовщик обратился в

суд, считая свое увольнение незаконным, т. к. до этого случая к нему не применялись меры дисциплинарного взыскания.

Задания для выполнения на лабораторном занятии (90 минут)

Задание 1. Разработайте ФДИ на должность фармацевта (в соответствии с основными разделами ФДИ и квалификационными характеристиками фармацевта).

Задание 2. Заполните журнал вводного инструктажа (приложение 6.1).

Задание 3. Составьте свое резюме (образец – приложение 6.2).

ЖУРНАЛ
регистрации вводного инструктажа

Начат _____ 20__ г.
Окончен _____ 20__ г.

Дата	Фамилия, имя, отчество инструктируемого	Год рождения	Профессия, должность инструктируемого	Наименование производственного подразделения, в которое инструктируемый направляется	Фамилия, инициалы, должность инструктирующего	Подпись	
						Инструктирующего	Инструктируемого

Образец резюме

ФИО	Иванова Наталья Ивановна
Дата и место рождения	15.03.1991 г., г. Воронеж
Гражданство	РФ
Адрес проживания	г. Воронеж, ул. Мира, д. 1, кв. 5
Телефон	8-920-436-86-88
Сем. положение	Не замужем
Образование	2008–2011 гг. – Воронежский государственный университет, фармацевтический факультет, среднее профессиональное образование. Специальность – фармация, квалификация – фармацевт. Сертификат специалиста по специальности фармация. 1998–2008 гг. Лицей № 5 (класс с углубленным изучением химии и биологии), г. Воронеж.
Опыт работы	Не имею
Дополнительные сведения	Знание английского языка (чтение и перевод со словарем). Владение ПК на уровне пользователя (компьютерные программы – Word, Excel, PowerPoint). Водительское удостоверение категории «В» № 45 выдано 23.09.10 г. областным ГИБДД г. Воронежа. Наличие автомобиля. Наличие медкнижки.
Личные качества	Коммуникабельность, трудолюбие, обучаемость, стрессоустойчивость, порядочность.
Интересы	Психология, фотография, спорт, музыка, чтение.
Цель	Получение работы в должности фармацевта в аптечной организации

Тема 7. Основы организации работы коллектива. Координация деятельности

Цель занятия: изучение основ организации работы коллектива.

Задачи:

1. Изучить понятия полномочия и делегирование.
2. Изучить принципы и правила делегирования полномочий.
3. Изучить социально-психологический метод управления коллективом.
4. Сформировать у студента знания основных понятий: трудовой коллектив, формальная и неформальная структура.

Количество часов – 3 (135 минут)

***Вопросы для контроля и коррекции исходного уровня знаний
Тест (20 минут)***

1. Выберите соответствие:

1. Полномочия	а) передача полномочий и задач работнику
2. Делегирование	б) ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия некоторых ее сотрудников на выполнение определенных задач

2. Пределы полномочий определяются:

- а) политикой организации;
- б) правилами;
- в) географическим расположением;
- г) внешней средой;
- д) должностными инструкциями.

3. Пределы полномочий расширяются в направлении более:

- а) высоких уровней управления;
- б) низких уровней управления.

4. Найдите правильные ответы. Принципы делегирования полномочий:

- а) принцип делегирования последовательно;
- б) принцип единоначалия;
- в) норма управляемости;
- г) принцип соответствия между полномочиями и ответственностью;
- д) пределы полномочий.

5. Выберите правильный ответ. Последовательность делегирования:

- а) власть, полномочия, ответственность;
- б) ответственность, власть, полномочия;
- в) полномочия, власть, ответственность.

6. Найдите соответствия:

1. Широкая норма управляемости	а) небольшое число менеджеров
	б) большое число менеджеров
	в) короткие каналы связи
2. Узкая норма управляемости	г) длинные каналы связи
	д) небольшое число уровней управления
	е) большое число уровней управления

7. Найдите ошибку. Правила делегирования:

- а) четко определить задачи и требуемые действия;
- б) установить время отчета о результатах;
- в) обеспечить необходимой информацией;
- г) обязательно делегировать ответственность;
- д) делегировать последовательно.

8. Норма управляемости показывает:

- а) количество часов для решения первостепенных вопросов;
- б) ответственность исполнителя;
- в) сколько подчиненных должно непосредственно подчиняться каждому менеджеру.

9. Выберите правильные ответы. Методы управления:

- а) экономические методы;
- б) статистические методы;
- в) социально-психологические методы;
- г) управленческие методы;
- д) административные методы.

10. Найдите соответствие:

1. Формальная структура	а) закреплена в уставе организации или получена в результате организационного проектирования
2. Неформальная структура	б) образуется в результате личных симпатий

Вопросы для устного опроса студентов (45 минут)

1. Дайте определение организации.
2. Координация: определение, сущность.
3. Полномочия: определение, пределы.
4. Делегирование: определение, принципы, правила.
5. Преимущества и достоинства управления с использованием делегирования полномочий.
6. Укажите последовательность делегирования.
7. Перечислите и охарактеризуйте методы управления.
8. Охарактеризуйте основные понятия: трудовой коллектив, формальная и неформальная структура.

Ситуационные задачи (20 минут)

Ситуация 1. В аптеке «Не болей!» руководитель должен делегировать своему заместителю полномочия, достаточные для выполнения задач, за выполнение которых работник принял на себя ответственность. На практике этот принцип нарушался. Задание:

а) укажите, какой принцип нарушался и ряд причин, по которым руководитель не желает передать своему заместителю полномочия. Ответ обоснуйте;

б) укажите ряд причин, по которым подчиненные избегают ответственности и блокируют делегирование. Ответ обоснуйте;

в) перечислите мероприятия для эффективного делегирования.

Ситуация 2. Укажите достоинства управления с использованием делегирования полномочий для работника. Перечислите главные критерии выбора подчиненного для делегирования полномочий. Приведите примеры.

Задания для выполнения на лабораторном занятии (50 минут)

Задание 1. Попробуйте конкретизировать понятия:

– «Делегирование» (кому какая задача делегирована).

– «Ответственность» (какие сотрудники несут ответственность за невыполнение задания).

1. Заполните колонки № 3 и 4 в таблице для приведенных в ней ситуаций.

2. Опишите, какие действия должны быть предприняты после обнаружения ошибок в работе в каждой ситуации.

3. Укажите методы управления персоналом в данных ситуациях.

№ п/п	Ситуация	«Делегирование»	«Ответственность»
1	В результате ошибки фармацевта не заказаны аппараты для изготовления кислородных коктейлей и обязательства аптеки по предоставлению населению данной дополнительной услуги не выполнены в срок		
2	Врач-хирург поручил медсестре в ходе процесса проводимой операции перелить кровь больному. Пациент умер из-за неправильно выбранной медсестрой группы крови для переливания		
3	Зам. заведующего аптекой «Здоровая полоса» в связи своей занятости поручил фармацевту подготовить и прочитать лекцию сотрудникам аптеки на тему «Фармацевтическая этика». Лекция не состоялась по причине неявки большинства сотрудников		

Тема 8. Основы организации работы коллектива. Коммуникации в фармацевтических организациях

Цель занятия: изучение правил организации основных видов коммуникации в фармацевтических организациях.

Задачи:

1. Изучить основные виды коммуникаций.
2. Изучить применение коммуникаций в фармацевтических организациях.
3. Изучить элементы и этапы коммуникационного процесса.
4. Изучить коммуникационные сети и их разновидности.

Количество часов – 3 (135 минут)

Вопросы для контроля и коррекции исходного уровня знаний Тест (20 минут)

1. Укажите правильные ответы. Виды устных коммуникаций:
 - а) совещания;
 - б) служебные записки;
 - в) телефонные переговоры;
 - г) беседы;
 - д) документация.
2. Укажите правильные ответы. Виды письменных коммуникаций:
 - а) совещания;
 - б) служебные записки;
 - в) телефонные переговоры;
 - г) беседы;
 - д) документация.
3. Найдите ошибку. Виды бесед:
 - а) дисциплинарная беседа;
 - б) собеседование;
 - в) конфликтная беседа;
 - г) проблемная беседа.
4. Найдите соответствие:

1. Ближайшие цели бесед	а) выяснить обстановку и факты
2. Долговременные цели бесед	б) дать задание
	в) обеспечить сотрудничество
	г) обеспечить лучшее понимание
	д) проверить, что было сделано

5. Выберите правильные ответы. Мероприятия первого этапа организации делового совещания:

- а) определение цели и главной темы;

- б) определение состава участников;
- в) определение даты, времени, места совещания;
- г) определение продолжительности совещания;
- д) определение регламента.

6. Укажите правильный ответ. Оптимальная продолжительность совещания без перерыва в зависимости от состояния участников:

- а) до 30 минут;
- б) до 45 минут;
- в) до 75 минут;
- г) до 90 минут.

7. Выберите правильный ответ. Схема коммуникации по восходящей:

- а) зав. аптекой – зав. отделом РПО – провизор-технолог – фармацевт;
- б) фармацевт – зав. отделом РПО – провизор-технолог – зав. аптекой;
- в) фармацевт – провизор-технолог – зав. отделом РПО – зав. аптекой;
- г) провизор-технолог – фармацевт – зав. отделом РПО – зав. аптекой.

8. Укажите правильные ответы. Элементы процесса коммуникации:

- а) отправитель;
- б) сообщение;
- в) кодирование;
- г) канал;
- д) получатель.

9. Выберите правильные ответы. Этапы процесса коммуникации:

- а) зарождение идеи;
- б) кодирование и выбор канала;
- в) сообщение;
- г) передача с использованием канала;
- д) декодирование.

10. Найдите ошибку. Преграды на пути межличностных коммуникаций:

- а) ошибки восприятия и плохое слушание;
- б) семантические барьеры;
- в) невербальная коммуникация;
- г) коммуникационные сети;
- д) некачественная обратная связь.

Вопросы для устного опроса студентов (45 минут)

1. Дайте несколько определений коммуникации.
2. Виды устных коммуникаций. Приведите примеры.
3. Виды письменных коммуникаций. Приведите примеры.
4. Беседа: определение, виды, цели, этапы.
5. Совещание: определение, виды, цели, этапы.

6. Применение коммуникаций в фармацевтических организациях.
7. Коммуникационный процесс: определение, модель.
8. Элементы и этапы процесса коммуникаций.
9. Препяды на пути межличностных коммуникаций.
10. Коммуникационные сети: определение, виды.
11. Разновидности коммуникационных сетей.

Ситуационные задачи (20 минут)

Выберите подходящие ответы в сложившихся ситуациях, представленных в виде тестов по виду коммуникации «Телефонные переговоры». Ответы обоснуйте.

Ситуация 1. Подняв телефонную трубку, Вы скажете:

- 1) «Говорите»;
- 2) «Слушаю Вас»;
- 3) название своей организации и затем «Здравствуйтесь»;
- 4) название своей организации, отдел, фамилию.

Ситуация 2. Спрашивают отсутствующего коллегу, Ваши ответы:

- 1) «Его нет»;
- 2) «Он вышел, перезвоните через полчаса»;
- 3) «Чем я могу помочь?»;
- 4) «Что ему передать?»;
- 5) «Он вышел. Вы можете оставить номер своего телефона?».

Ситуация 3. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:

- 1) увидев, расскажете ему;
- 2) напишете записку и положите на его стол;
- 3) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;
- 4) предложите перезвонить.

Ситуация 4. До какого (по счету) звонка телефона принято поднимать трубку?

Ситуация 5. Какой ответ предпочтительнее:

- 1) «Могу ли я вам помочь?»;
- 2) «Чем я могу вам помочь?».

Ситуация 6. Если Вы не можете ответить на вопрос сразу, то говорите:

- 1) «Подождите у телефона, я выясню»;
- 2) «Пожалуйста, перезвоните через...».

Ситуация 7. Позвонили во время обеда:

- 1) «Все обедают»;
- 2) «Никого нет»;

- 3) «Пожалуйста, перезвоните (тогда-то)»;
- 4) запишите информацию, номер телефона и перезвоните сами.

Ситуация 8. Позвонивший высказывает претензию; в сложившейся ситуации Вы не виноваты:

- 1) «Это не моя ошибка»;
- 2) «Я этим не занимаюсь. Вам лучше обратиться к ...»;
- 3) «Давайте разберемся»;
- 4) «Нет, вы не правы»;
- 5) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;
- 6) «Оставьте, пожалуйста, Ваш телефон».

Ситуация 9. Вы не согласны с претензиями. Должны ли Вы:

- 1) выслушивать длинный монолог;
- 2) сразу переадресовать его тому, кому этот вопрос ближе.

Ситуация 10. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удастся:

- 1) «Позвоню, когда решу; раз не звоню, значит, не решил еще»;
- 2) «Позвоню и договорюсь о новом сроке».

Ситуация 11. Вам задали вопрос, ответа на который Вы не знаете:

- 1) «Не в курсе»;
- 2) «Я не знаю»;
- 3) «Хороший вопрос... Разрешите я уточню для вас»;
- 4) «Позвоните ... (такому-то)».

Ситуация 12. Клиент обратился с просьбой, которую Вы не можете выполнить:

- 1) «Мы не сможем этого сделать»;
- 2) предлагаете то, что можете вы;
- 3) «Оставьте свой телефон».

Ситуация 13. Вам нужно подсказать, что звонивший должен сделать:

- 1) «Для вас имеет смысл...»;
- 2) «Вы должны...»;
- 3) «Лучше всего вам...».

Ситуация 14. Позвонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение своих вопросов. Вы должны:

- 1) вникнуть в его вопрос и дать ответ;
- 2) постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ.

Вопрос: Стоит ли улыбаться во время телефонного разговора?

Задания для выполнения на лабораторном занятии (50 минут)

Задание 1. Изобразите графически и определите вид коммуникационной сети. Условия:

а) коммуникационная сеть является активной, без лидера, неорганизованной, неустойчивой. В этой сети члены группы могут коммуницировать только с теми, кто расположен рядом с ними;

б) коммуникационная сеть является менее активной, имеет определенного лидера; хорошо, устойчиво организована, более упорядочена. В этой сети представлена формальная централизованная иерархия власти, при которой подчиненные коммуницируют друг с другом через своего начальника.

Задание 2.

Деловая игра «Провожу проблемную беседу»

Подготовка игры

А. Руководитель игры:

– из состава группы с согласия участников подбирает инициативную команду в составе: заведующий аптечной организацией, зам. заведующего организацией, фармацевт, покупатель;

– формулирует сложившуюся проблемную ситуацию;

– разрабатывает сценарий игры и проводит по нему инструктаж каждого участника инициативной команды индивидуально;

– определяет регламент и выход деловой игры.

Б. Участники игры:

Заведующий аптечной организацией: Рассматривает заявление покупателя в Книге отзывов и предложений. Осуществляет подготовку деловой беседы. Определяет этапы проведения беседы. Определяет свои обязанности на весь период проведения беседы. Описывает меры, принятые по заявлению, в Книге отзывов и предложений (приложение 8.1).

Зам. заведующего организацией: Изучает права и обязанности данной должности в аптечной организации. Оформляет заказ-требование аптечному складу на мезим в количестве 50 упаковок.

Фармацевт: Изучает права и обязанности данной должности в аптечной организации. Изучает информацию – ФТГ, фармакологическое действие, применение, форма выпуска, аналоги мезима. Пишет объяснительную записку.

Покупатель: Пишет заявление в Книгу отзывов и предложений (приложение 8.1).

Цель игры: приобретение участниками игры практических навыков проведения и участия в деловой беседе.

Условия игры. Покупатель пишет заявление в Книгу отзывов и предложений в результате того, что фармацевт отказал ему отпустить мезим по причине отсутствия данного ЛП.

Зам. заведующего должен отправлять заказ-требование аптечному складу ежедневно до 11.00. Заказ-требование был отправлен в 11.45.

Сценарий игры

1. Во вступительном слове руководитель отмечает важное значение практических занятий; ставит цель деловой игры и условия ее проведения. Ставит конкретные задачи каждому участнику игры.

2. Участники игры приступают к выполнению задач, поставленных руководителем.

3. Проведение деловой беседы (заведующий приглашает к себе в кабинет зам. заведующего и фармацевта), целью которой является выяснение причин отказа покупателю, отсутствие мезима в аптечной организации и разработка мер, которые будут приняты в связи с заявлением в Книге отзывов и предложений.

4. На заключительном этапе игры заведующий записывает меры, принятые по заявлению в Книгу отзывов и предложений. Руководитель подводит итоги работы участников деловой игры.

Регламент игры. При условии надлежащей подготовки к игре все задания могут быть положительно решены за 40 минут.

Выход (итог) игры.

Решения по обсуждавшимся вопросам на деловой беседе.

Книга отзывов и предложений с перечнем мер, принятых по заявлению.

Приложение 8.1

*Образец первого листа
Книги отзывов и предложений*

« ___ » _____ 20 __ г.

ЗАЯВЛЕНИЕ № ___

*Образец оборотной стороны листа
Книги отзывов и предложений*

Фамилия и инициалы заявителя

Адрес заявителя

Меры, принятые по заявлению администрацией торгового объекта:

Подпись руководителя торгового объекта _____

Дата « ___ » _____ 20 __ г.

Ответ заявителю послан « ___ » _____ 20 __ г.

Для отметок представителя (ей) органа управления торговли (собственника)

Дата « ___ » _____ 20 __ г. Подпись _____

ЗАКАЗ-ТРЕБОВАНИЕ

Грузополучатель _____ код _____

Отдел _____ код _____

Грузоотправитель _____ код _____

Плательщик код _____ Вид операции код _____

№ строки	Код товара	Фактически подлежит отпуску	Цена		Наименование (код)	Ед. измерения (код)	Загребовано	Разрешено
			Оптовая	Розничная				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
01								
02								
03								
04								
05 и т. д.								

Руководитель организации

Работник, ответственный за распределение и реализацию медтоваров

Начальник отдела снабжения (склада)

Заведующий отделом хранения

Тема 9. Основы организации работы коллектива. Оформление трудовых правоотношений в фармацевтических организациях

Цель занятия: изучение порядка оформления трудовых правоотношений в фармацевтических организациях.

Задачи:

1. Изучить классификацию документов.
2. Изучить документы по личному составу, характеризующие правовую, трудовую и служебную деятельность работников.
3. Изучить порядок оформления трудовых правоотношений в фармацевтических организациях.

Количество часов – 3 (135 минут)

Вопросы для контроля и коррекции исходного уровня знаний Тест (20 минут)

1. Укажите правильные ответы. Виды документов в аптечной системе делопроизводства:
 - а) организационные;
 - б) распорядительные;
 - в) информационно-справочные;
 - г) организационно-справочные;
 - д) по личному составу.
2. Найдите ошибку. Документы по личному составу:
 - а) приказ о составе комиссии;
 - б) приказ о приеме на работу;
 - в) выписка из приказа;
 - г) заявление;
 - д) трудовая книжка.
3. Выберите правильные ответы. Сроки заключения трудового договора:
 - а) на неопределенный срок;
 - б) на время выполнения определенной работы;
 - в) на 3 года;
 - г) на определенный срок не более пяти лет.
4. Укажите правильный ответ. Трудовая книжка заводится на работников, проработавших свыше:
 - а) 2 дней;
 - б) 3 дней;
 - в) 5 дней;
 - г) недели.
5. Выберите правильный ответ. Приказ по личному составу объявляется работнику:
 - а) в устной, личной беседе;

- б) под расписку;
 - в) по телефону.
6. Укажите правильный ответ. Совокупность документов, содержащих необходимые сведения о работнике и его трудовом стаже:
- а) автобиография;
 - б) резюме;
 - в) личное дело;
 - г) характеристика.
7. Выберите документы, которые работник должен заполнить лично:
- а) трудовая книжка;
 - б) характеристика;
 - в) автобиография;
 - г) анкета;
 - д) личная карточка.
8. Укажите цель резюме:
- а) выбор должности;
 - б) место, на которое претендует составитель;
 - в) получение обратной связи;
 - г) выбор фармацевтической организации.
9. Выберите правильную последовательность оформления документов:
- а) заявление – трудовая книжка – анкета – личное дело – приказ;
 - б) заявление – трудовая книжка – анкета – приказ – личное дело;
 - в) заявление – анкета – личное дело – приказ – трудовая книжка;
 - г) заявление – анкета – приказ – личное дело – трудовая книжка.
10. Укажите правильные ответы. При приеме на работу работодатель должен:
- а) написать приказ;
 - б) заключить трудовой договор;
 - в) завести личную карточку;
 - г) завести трудовую книжку.

Вопросы для устного опроса студентов (45 минут)

1. Дайте определение делопроизводству.
2. Назовите функции документов.
3. Виды документов в системе делопроизводства.
4. Охарактеризуйте документы по личному составу: приказ по личному составу, заявление, трудовой договор, трудовая книжка, автобиография, резюме, характеристика, личный листок, анкета, личное дело, личные карточки.
5. Порядок оформления трудовых правоотношений в фармацевтических организациях.
6. Хранение документов.

Ситуационные задачи (30 минут)

Ситуация 1. При устройстве на работу в аптечную организацию ООО «Ормикс» фармацевт (соискатель) сказал зав. аптечной организации, что он отказывается проходить медицинский осмотр до заключения трудового договора, ссылаясь на то, что это должны делать работники, а не соискатели. Руководитель аптечной организации отказал фармацевту в приеме на работу. Прав ли руководитель? Ответ обоснуйте.

Ситуация 2. Аптечная организация заключила с фармацевтом трудовой договор. При этом стороны договорились, что фармацевту будет установлен испытательный срок – три месяца. Условие о таком испытательном сроке было указано в приказе о приеме на работу, с которым фармацевт был ознакомлен под подпись. В тексте договора отражено, что испытательный срок составляет один месяц. Вправе ли работодатель уволить данного работника как не прошедшего испытательный срок, если фармацевт отработал два месяца? Ответ обоснуйте.

Ситуация 3. Руководитель в трудовом договоре не указал размер оклада, а ограничился формулировкой «оплата согласно штатному расписанию». Является ли это нарушением трудового законодательства?

Ситуация 4. Зам. генерального директора по фармацевтической деятельности аптечной организации в связи с производственной необходимостью периодически направляется исполнять свои трудовые обязанности в ее подразделения, расположенные в разных частях города. Будет ли нарушением, если в качестве места работы указать только город, где трудится зам. ген. директора?

Ситуация 5. В перечень документов, необходимых для заполнения при оформлении на работу работника, включена унифицированная форма № Т-2 «Личная карточка работника». При оформлении на работу фармацевта в аптечной организации ООО «Сила здоровья» ему была заведена личная карточка в электронном виде. Является ли ведение карточек (форма № Т-2) в электронном виде нарушением законодательства о труде? Ответ обоснуйте.

Задания для выполнения на лабораторном занятии (40 минут)

Задание 1. Вы устраиваетесь на работу в ООО «Омега+» (ген. директор И.И. Иванов) в РПО на должность фармацевта с 01.04.20__ г.

Составьте документы по личному составу с учетом Вашего резюме (занятие 5, задание 3), необходимые при приеме на работу:

1. Заявление о приеме на работу (приложение 9.1).
2. Автобиография (см. образец в приложении 9.2).
3. Анкета (приложение 9.3).

Напишите приказ о приеме на работу фармацевта от имени ген. директора ООО «Омега+» (приложение 9.4).

Приложение 9.1

Генеральному директору ООО «_____»

И.О. Фамилия

(от) И.О. Фамилия (заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу принять меня на работу в отдел _____ ООО «Омега +» на
должность _____ с _____ 20__ г.

Дата

Личная подпись

Приложение 9.2

Автобиография

Федосеевой Ларисы Анатольевны

Я, Федосеева Лариса Анатольевна, родилась 26 сентября 1978 г. в д. Теребуш Веневского района Тульской области в семье крестьян. Русская.

В сентябре 1985 г. поступила в 1-й класс средней школы № 4 г. Венев Тульской обл. В июне 1995 г. окончила муниципальную гимназию г. Тулы. В августе 1995 г. поступила на дневное отделение Тульского финансово-экономического техникума (факультет экономики), который окончила в июне 1999 г. по специальности «Экономист».

С июля 1999 по декабрь 2001 г. работала техником-экономистом в ОАО «Тульский самовар» (г. Тула). С января 2002 г. по настоящее время работаю инженером-экономистом ФГУП «Механика» (г. Тула).

Не замужем.

Родители: Отец, Федосеев Анатолий Иванович, родился 2 апреля 1955 г. в ст. Качалинская Камышинского района Волгоградской области. Русский. Образование среднеспециальное. В настоящее время работает электромонтером ОАО «Тульский узел электросвязи» (г. Тула).

Мать, Федосеева (Рябинина) Александра Петровна, родилась 31 июля 1957 г. в д. Теребуш Веневского района Тульской области. Русская. Образование среднее. В настоящее время – домохозяйка. Родители проживают по адресу: 224010, г. Тула, ул. Победы, д. 8, к. 4, кв. 48.

Сестра, Ольга Анатольевна, родилась 15 ноября 1976 г. в д. Теребуш Веневского района Тульской области. Русская. Образование высшее. В настоящее время работает начальником экономического отдела ФГУП «Механика». Сестра проживает по адресу: 224018, г. Тула, Тихий пер., д. 18.

Я и мои родственники осуждены не были.

В настоящее время проживаю по адресу: 224018, г. Тула, Тихий пер., д. 18.

Личная подпись

Л.А. Федосеева

Дата

АНКЕТА

_____ (номер, код или иное условное обозначение)

Место
для
фотокарточки

№ п/п	Вопросы	Ответы
1	Фамилия, имя, отчество	
2	Если изменяли фамилию, имя или отчество, укажите, когда, где и по какой причине	
3	Год, число, месяц и место рождения (село, деревня, город, район, область и т. п.)	
4	Образование и специальность по образованию, когда и какое учебное заведение окончили	
5	Ученая степень, ученое звание	
6	Имеете ли научные труды, изобретения	
7	Какими иностранными языками владеете и в какой степени (читаете и переводите со словарем, читаете и можете объясняться, владеете свободно)	
8	Привлекались ли Вы к судебной ответственности, когда и за что	
9	Были ли Вы за границей, где, когда и с какой целью	
10	Ваши ближайшие родственники (жена (муж), отец, мать, братья, сестры, дети)	
11	Выполняемая работа с начала трудовой деятельности (включая учебу в высших и средних специальных учебных заведениях, военную службу и работу по совместительству)	
12	Какие имеете правительственные награды (когда и чем награждены)	
13	Отношение к воинской обязанности и воинское звание	
14	Паспортные данные	

«__» _____ 20__ г.
(дата заполнения)

(личная подпись соискателя)

Приложение 9.4

Форма по
ОКУД
по
ОКПО

Код
0301001

_____ (наименование организации)

Номер документа	Дата составления

**ПРИКАЗ
(распоряжение)
о приеме работника на работу**

Принять на работу

	Дата
С	
По	

Табельный номер

_____ (фамилия, имя, отчество)

В _____ (структурное подразделение)

_____ (должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации)

_____ (условия приема на работу, характер работы)

с тарифной ставкой (окладом) _____ руб. ____ коп.
(цифрами)

надбавкой _____ руб. ____ коп.
(цифрами)

с испытанием на срок _____ месяца(ев)

Основание:

Трудовой договор от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____

**Руководитель
организации**

_____ (должность)

_____ (личная подпись)

_____ (расшифровка подписи)

**С приказом (распоряжением) работник озна-
комлен**

_____ (личная подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Темы 10, 11. Управление конфликтами и стрессами

Цель занятия: овладеть методами управления конфликтными ситуациями и научиться давать оценку социально-психологическому климату коллектива.

Задачи:

1. Изучить типы и причины конфликтов.
2. Изучить методы разрешения конфликтных ситуаций.
3. Изучить методику определения психологического климата коллектива.

Количество часов – 6 (270 минут)

Вопросы для контроля и коррекции исходного уровня знаний Тест (40 минут)

1. Выберите виды межличностных конфликтов:
 - а) конфликты между коллегами;
 - б) конфликты между личностью и группой;
 - в) конфликты между РПО и отделом ГЛФ;
 - г) конфликты между двумя аптеками.
2. Найдите ошибку. Конфликты по содержанию подразделены на:
 - а) конфликты за ресурсы;
 - б) конфликты за должность;
 - в) конфликты за власть;
 - г) конфликты за статус.
3. Найдите соответствие:

1. Ограниченность ресурсов	а) рассмотрение ситуаций, которые благоприятны для их группы или лично для них
2. Взаимозависимость заданий	б) плохая передача информации как катализатор конфликта
3. Различия в целях	в) распределение материалов, трудовых, финансовых ресурсов между отделами
4. Различия в представлениях и ценностях	г) отдел запасов не заполнил штангласы в ассистентской, и в связи с этим остановилась работа в РПО
5. Неудовлетворительные коммуникации	д) деньги, выделенные на приобретение новых ЛП, зав. аптекой потратил на ремонт

4. Найдите ошибку. Структурные методы разрешения конфликта:
 - а) разъяснение требований к работе;
 - б) координационные и интеграционные механизмы;
 - в) компромиссные цели;
 - г) использование системы вознаграждений.

5. Выберите межличностные стили разрешения конфликтов:
- а) уклонение;
 - б) сглаживание;
 - в) принуждение;
 - г) комплексные цели.
6. Укажите наилучший вариант решения конфликтной ситуации:
- а) уклонение;
 - б) сглаживание;
 - в) принуждение;
 - г) решение проблемы.
7. Выберите правильные ответы. Низкую степень внимания сторон ко взглядам и интересам других имеют стили разрешения конфликтов:
- а) уклонение;
 - б) сглаживание;
 - в) принуждение;
 - г) компромисс.
8. Укажите причины развития внутриличностных конфликтов:
- а) стремление осуществить взаимоисключающие желания;
 - б) несогласованность производственных требований с личными потребностями;
 - в) стремление к сверхурочной работе сотрудника и негативное отношение остальных членов группы;
 - г) стремление избежать взаимоисключающих результатов.
9. Выберите правильные ответы. Внутриличностный конфликт связан:
- а) с низкой степенью удовлетворенности работой;
 - б) со стрессом;
 - в) с малой уверенностью в себе;
 - г) с малой уверенностью в организации.
10. Трудноразрешимое противоречие, возникающее в коллективе в процессе совместной трудовой деятельности, называется:
- а) конфликтом;
 - б) стилем руководства;
 - в) деловым взаимодействием;
 - г) стрессом.

Вопросы для устного опроса студентов (100 минут)

1. Дайте несколько определений термину «конфликт».
2. Два основных типа конфликтов.
3. Охарактеризуйте и приведите примеры внутриличностных конфликтов.

4. Охарактеризуйте и приведите примеры межличностных конфликтов.

5. Конфликты по содержанию.

6. Конфликты по степени проявленности.

7. Пути развития конфликта.

8. Причины конфликта.

9. Процесс развития конфликта.

10. Конфликты по выполняемой роли.

11. Структурные методы разрешения конфликта.

12. Межличностные стили разрешения конфликта.

13. Дайте определение термину «стресс».

14. Природа и причина стресса.

Ситуационные задачи (40 минут)

Ситуация 1. Определите, какие методы разрешения предпочтительны при различных видах конфликтов:

а) внутриличностный конфликт;

б) конфликты между коллегами;

в) конфликты между личностью и группой;

г) конфликты между РПО и отделом ГЛФ;

д) конфликты между двумя аптеками.

Приведите примеры.

Ситуация 2. Каким образом Вы будете выходить из представленных конфликтных ситуаций:

а) Фармацевт: «Чем я могу Вам помочь?»

Посетитель: «Я знаю о своей болезни больше, чем любой фармацевт, я прочитал массу литературы, попробовал много препаратов – вряд ли вы мне скажете что-то новое!»

б) Посетитель: «Дайте мне, пожалуйста, амоксицилин!»

Фармацевт: «Данный препарат отпускается только по рецепту».

Посетитель: «А мне он нужен! Я без него не могу! Срочно дайте мне его!»

в) Фармацевт: «С Вас 350 рублей».

Посетитель: «Вы наживаетесь на чужом горе! Вам бы лишь бы больше продать! На мою пенсию прожить невозможно!»

г) Фармацевт: «Да, цена на креон выросла на 20 рублей».

Посетитель: «Это сговор какой-то, что же Вы делаете?!»

д) Посетитель: «Дайте мне, пожалуйста, каффетин!»

Фармацевт: «Данного препарата сейчас нет в аптеке».

Посетитель: «Как же у Вас нет такого важного препарата в аптеке???»

е) Посетитель: «Дайте мне, пожалуйста, дротаверина гидрохлорид!»

Фармацевт: «Данного препарата сейчас нет. Могу Вам предложить аналогичный препарат «Но-шпа». Вас бы это устроило?»

Посетитель: «Что Вы мне предлагаете?! Я доверяю только отечественным препаратам!»

Задания для выполнения на лабораторном занятии (90 минут)

Задание 1. Оцените психологический климат в коллективе (на примере Вашей студенческой группы) по представленной методике. Напишите вывод.

Атмосфера в группе (шкала-опросник)

Цель работы: изучение психологического климата в группе.

Ход выполнения работы: члены группы оценивают психологическую атмосферу в группе по каждому из 10 пунктов шкалы. Ответ по каждому пункту оценивается слева направо от 1 до 8 баллов и под выбранным баллом ставят знак «+». Чем левее расположен знак «+», тем ниже балл, тем благоприятнее атмосфера в группе. Итоговый показатель колеблется от 10 (наиболее положительная оценка) до 80 (самая неблагоприятная оценка).

Используемый материал: бланк методики

	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Дружелюбие									Враждебность
2. Согласие									Несогласие
3. Удовлетворенность									Неудовлетворенность
4. Увлеченность									Равнодушие
5. Продуктивность									Непродуктивность
6. Теплота									Холодность
7. Сотрудничество									Отсутствие сотрудничества
8. Взаимная поддержка									Недоброжелательность
9. Занимательность									Скука
10. Успешность									Неуспешность

Инструкция испытуемому: в бланке приведены противоположные по смыслу пары слов, с помощью которых можно описать атмосферу в любой группе. Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре Вы поместите знак «+», тем более выражен признак в Вашей группе.

Обработка результатов: подсчитывается итоговый показатель по каждому участнику и средний по группе. Чем меньше показатель, тем благоприятнее атмосфера в группе.

Задание 2. Определите степень Вашей сопротивляемости стрессу по нижеприведенной методике.

Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге

Постарайтесь вспомнить все события, случившиеся с Вами в течение последнего года, и подсчитайте общее число «заработанных» вами очков. Если какая-либо ситуация возникала у вас чаще одного раза, то полученный результат следует умножить на данное количество раз.

№	Жизненные события	Баллы
1	Смерть супруга (супруги)	100
2	Развод	73
3	Разъезд супругов (без оформления развода), разрыв с партнером	65
4	Тюремное заключение	63
5	Смерть близкого члена семьи	63
6	Травма или болезнь	53
7	Женитьба, свадьба	50
8	Увольнение с работы	47
9	Примирение супругов	45
10	Уход на пенсию	45
11	Изменение в состоянии здоровья членов семьи	44
12	Беременность партнерши	40
13	Сексуальные проблемы	39
14	Появление нового члена семьи, рождение ребенка	39
15	Реорганизация на работе	39
16	Изменение финансового положения	38
17	Смерть близкого друга	37
18	Изменение профессиональной ориентации, смена места работы	36
19	Усиление конфликтности отношений с супругом	35
20	Ссуда или заем на крупную покупку (например, дома)	31
21	Окончание срока выплаты ссуды или займа, растущие долги	30
22	Изменение должности, повышение служебной ответственности	29
23	Сын или дочь покидают дом	29
24	Проблемы с родственниками мужа (жены)	29
25	Выдающееся личное достижение, успех	28
26	Супруг бросает работу (или приступает к работе)	26
27	Начало или окончание обучения в учебном заведении	26
28	Изменение условий жизни	25
29	Отказ от каких-то привычек, изменение стереотипов поведения	24
30	Проблемы с начальством, конфликты	23
31	Изменение условий или часов работы	20
32	Перемена места жительства	20
33	Смена места обучения	20
34	Изменение привычек, связанных с проведением досуга или отпуска	19
36	Изменение привычек, связанных с вероисповеданием	19
36	Изменение социальной активности	18
37	Ссуда или заем для покупки менее крупных вещей (машины, телевизора)	17
38	Изменение индивидуальных привычек, связанных со сном, нарушение сна	16
39	Изменение числа живущих вместе членов семьи	15
40	Изменение привычек, связанных с питанием	15
41	Отпуск	13

42	Рождество, встреча Нового года, день рождения	12
43	Незначительное нарушение правопорядка (штраф за нарушение правил уличного движения)	11

Интерпретация результатов: большое количество баллов – это сигнал тревоги, предупреждающий вас об опасности. Следовательно, вам необходимо срочно что-либо предпринять, чтобы ликвидировать стресс. Более 150 баллов означает 50 % вероятности возникновения какого-то психического или физического заболевания, а при 300 баллах она увеличивается до 90 %.

Подсчитанная сумма имеет еще одно важное значение – она выражает (в цифрах) вашу степень стрессовой нагрузки.

Общая сумма баллов	Степень сопротивляемости стрессу
150–199	Высокая
200–299	Пороговая
300 и более	Низкая (ранимость)

Если сумма баллов свыше 300, это означает реальную опасность, т. е. вам грозит психосоматическое заболевание, поскольку вы близки к фазе нервного истощения.

Подсчет суммы баллов даст вам возможность воссоздать картину своего стресса. И тогда вы поймете, что не отдельные, вроде бы незначительные события в вашей жизни явились причиной возникновения стрессовой ситуации, а их комплексное воздействие.

Тема 12. Этика делового общения

Цель занятия: изучение вопросов фармацевтической этики и деонтологии.

Задачи:

1. Изучить вопросы формирования этики и деонтологии.
2. Изучить Этический кодекс фармацевта.
3. Сформировать у студента знания методов общения: посетитель – фармацевт; фармацевт – фармацевт, фармацевт – медицинский работник.

Количество часов – 3 (135 минут)

Вопросы для контроля и коррекции исходного уровня знаний Тест (20 минут)

1. Впервые термин «этика» был использован:
 - а) Гиппократом;
 - б) Аристотелем;
 - в) И. Бентамом;
 - г) Платоном.
2. Правильным определением этики как науки является:
 - а) этика – наука об отношении живых существ между собой;
 - б) этика – наука о природе и смысле моральных взаимоотношений и нравственных принципов;
 - в) этика – наука о минимизировании зла в человеческих отношениях;
 - г) этика – наука об умении правильно себя вести в обществе.
3. Термин «деонтология» введен в словарный состав языка:
 - а) Гиппократом;
 - б) Аристотелем;
 - в) И. Бентамом;
 - г) Платоном.
4. Выберите правильный ответ. Аксиология – это:
 - а) учение о долге;
 - б) учение о нравственном поведении;
 - в) учение об обязанностях к обществу и пациенту;
 - г) учение о моральных ценностях.
5. Оказание медицинской и фармацевтической помощи является формой проявления:
 - а) привилегии для определенных слоев общества;
 - б) милосердия и социальной справедливости;
 - в) экономической заинтересованности профессионалов;
 - г) рыночно ориентированного разделения труда и источник получения прибыли.

6. К проявлению справедливости как идеи равенства и милосердия относятся две формы организации здравоохранения:

- а) частная медицина;
- б) добровольное (частное, коммерческое) медицинское страхование;
- в) формы государственного страхования;
- г) национально-государственная система здравоохранения и обязательное медицинское страхование.

7. Выберите правильные ответы. Фармацевтическая этика включает:

- а) фармацевтическую деонтологию;
- б) фармацевтический гуманизм;
- в) учение об умении правильно себя вести в обществе;
- г) аксиологию.

8. Укажите количество статей в Этическом кодексе фармацевта (1995 г.):

- а) 8;
- б) 10;
- в) 12;
- г) 15.

9. Выберите принципы профессиональной деятельности фармацевта:

- а) поддержание высокого профессионального уровня;
- б) профессиональная независимость;
- в) консолидация фармацевтического сообщества;
- г) злоупотребление знаниями и положением.

10. Укажите профессиональные преступления фармацевтических работников в Российском уголовном законодательстве:

- а) неоказание помощи больному;
- б) незаконное занятие частной фармацевтической деятельностью;
- в) изготовление, приобретение и хранение наркотических средств;
- г) подделка специального рецептурного бланка.

Вопросы для устного опроса студентов (55 минут)

1. Дайте определение термину «этика».
2. Формирование этики.
3. Дайте определение термину «деонтология».
4. Формирование деонтологии.
5. Дайте определение фармацевтической этики.
6. Этический кодекс фармацевта.
7. Современные требования к фармацевтам.

Задания для выполнения на лабораторном занятии (60 минут)
Ситуационные задачи

Ситуация 1. Отметьте нарушения правил фармацевтической этики и деонтологии:

а) Покупатель: «Мне бы что-то, чтобы похудеть, вот собрались в отпуск».

Фармацевт: «А зачем Вам худеть-то?»

б) Покупатель: «Дайте мне что-то для поднятия тонуса».

Фармацевт: «Возьмите “Доппельгерц”».

Покупатель: «А у вас есть что-нибудь с женьшенем или элеутерококком?»

Фармацевт: «Вам что надо?! Где больше алкоголя?»

Покупатель: «Почему вы так решили? Я что выгляжу как алкоголик?! Я к вам больше никогда не приду и всем про вас расскажу!»

в) Покупатель: «Мне что-то от головной боли...»

Фармацевт: «Что вы имеете в виду?»

Покупатель: «Я имею в виду, что у меня голова болит!!!»

г) Покупатель: «Вот мне сказали, что механические тонометры лучше».

Фармацевт: «Да кто Вам такую ерунду сказал?»

д) Покупатель: «Дайте мне, пожалуйста, 40 упаковок глюкозы».

Фармацевт: «Куда Вы столько берете? Лопнете!»

Ситуация 2. Провизор-технолог при проведении ФЭР выявил грубое нарушение при выписывании ЛП врачом. Какие действия должен предпринять провизор-технолог? Как должен вести беседу фармацевтический работник с пациентом и врачом? Ответ обоснуйте.

Ситуация 3. Фармацевт объясняет покупателю, что свечи с нистатином можно хранить при комнатной температуре. Провизор услышала данный разговор. Как бы Вы поступили на месте провизора?

Ситуация 4. При покупке ЛП в аптеке посетитель попросил фармацевта назвать фармакологическое действие ЛП и его диагноз. Фармацевт с радостью решил помочь больному и ответил на вопросы. Правильно ли поступил фармацевт? Ответ обоснуйте.

Ситуация 5. Посетитель обратился в отдел БРО аптеки за лекарственным препаратом «Анальгин». Фармацевт отдела, назвав цену, попросила дать деньги без сдачи. Покупатель протянул крупную купюру, объяснив, что других денег у него нет. Фармацевт отказала в отпуске анальгина из-за отсутствия в кассе разменных денег.

1. Проанализируйте ситуацию. Укажите обязанности кассира.

2. Какие правила делового взаимодействия и принципов профессиональной этики и деонтологии были нарушены?

Учебное издание

ОСНОВЫ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО МАРКЕТИНГА И МЕНЕДЖМЕНТА

Учебно-методическое пособие

Составители:

Чупандина Елена Евгеньевна,
Болдырева Елена Владимировна

Редактор С.Ю. Дробина

Подписано в печать 22.06.2011. Формат 60×84/16.

Усл. печ. л. 3,4. Тираж 50 экз. Заказ 705.

Издательско-полиграфический центр

Воронежского государственного университета.

394000, г. Воронеж, пл. им. Ленина, 10. Тел. (факс): +7 (473) 259-80-26

<http://www.ppc.vsu.ru>; e-mail: pp_center@ppc.vsu.ru

Отпечатано в типографии

Издательско-полиграфического центра

Воронежского государственного университета.

394000, г. Воронеж, ул. Пушкинская, 3. Тел. +7 (473) 220-41-33