


<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

КОРМИШИНА А.Е., КОРМИШИН В.А.


**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ
ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«Управление и экономика фармации»


Специальность: 33.05.01. – «Фармация» (уровень специалитет)

Часть 3

«Теория и практика фармацевтического менеджмента»

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

**Рекомендовать к введению в образовательный процесс.
УТВЕРЖДЕНО**
**решением Ученого совета института медицины,
экологии и физической культуры**
от «22» _____ июня __ 2020г., протокол №№ 10/220

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

РАЗДЕЛ 5 «ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА»

Тема 27. Менеджмент как наука управления. Фармацевтический менеджмент, его особенности. Теоретические аспекты развития категорийного менеджмента в фармации.

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: овладеть знаниями основ научного менеджмента, эволюции науки управления. Усвоить основные категории, понятия, принципы менеджмента, а также классификацию и содержание его функций и методов. Получить навыки построения и анализа алгоритмов реализации основных подходов к изучению менеджмента, а также концептуальных, информационных и графических моделей. Сформировать четкую концепцию фармацевтического менеджмента с учетом его особенностей. Познакомить с теоретической основой категорийного менеджмента и возможностью применения его понятий на практике

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний
- самостоятельная работа студентов
- совместная работа студента с преподавателем
- заключительный контроль:
 - общая оценка знаний
 - задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на следующее занятие

ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:

1. Основы научного менеджмента.
2. Хронология науки управления.
3. Особенности управления в условиях формирования рынка ЛС.
4. Взаимосвязь основных понятий, категорий науки управления. Инструменты управления.
5. Методология менеджмента: основные подходы.
6. Вклад в современную науку менеджмента основных школ и теорий управления
7. Информационные модели систем управления. Графические модели: "дерево целей", сетевой график.
8. Понятие «категорийного менеджмента», его роль в фармацевтической практике.

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Процесс целенаправленного воздействия субъекта управления на объект управления для достижения намеченных результатов это - (что?).....

2. Найдите соответствие:


А. Объект управления
Б. Субъект управления

- а) персонал аптеки
- б) качество ЛС
- в) коллектив
- г) директор аптеки
- д) совет директоров
- е) технологические процессы
- ж) хозяйственная деятельность

3. Менеджмент – это разработка и применение на практике научных подходов, принципов и методов управления людьми для (чего?)

4. Инструментами управления являются:

- а) иерархия

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- б) культура
- в) рынок
- г) единоначалие

5. К научным школам менеджмента относятся:

- а)
- б)
- в).....
- г).....

6. Основными подходами к изучению менеджмента являются:

- а) традиционный
- б) процессный
- в) психологический
- г) системный
- д) ситуационный
- е) административный

7. Эффективное использование и координация ресурсов фармацевтической отрасли в целом или отдельной фармацевтической организации для достижения социальных и экономических целей деятельности - это.....(что?)

8. Развитие фармацевтического менеджмента должно происходить в соответствии со следующими основными законами управления:

- а) закон единства и целостности систем управления
- б) закон обеспечения необходимого числа степеней свободы систем управления
- в) закон синергии
- г) закон необходимого разнообразия систем управления
- д) закон соотносительности управляющих и управляемых подсистем (пропорциональности)

9. Исходным моментом процесса управления является(что?)

10. Найдите соответствие:

А. Желаемое состояние или результат, который можно достичь скоординированными усилиями всех сотрудников фармацевтической организации в заданный промежуток времени

Б. Внутренняя философия фармацевтической организации, определяющая духовные ценности и признаки своей деятельности, раскрывающая смысл существования и отличающаяся от других подобных ей организации

- а) миссия фармацевтической организации
- б) цель фармацевтической организации

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ:


Решение ситуационных задач

Задача №1 Ситуация: Выполняя общие функции менеджмента, директор аптеки "СитиФарм" каждый календарный год начинает с анализа деятельности аптеки в предыдущем году. На основе проведенного анализа составляются планы по основным видам деятельности аптеки, определяются необходимые ресурсы, сроки и способы реализации намеченных планов. Придавая большое значение стимулированию труда, директор аптеки широко использует разработанную систему поощрений и наказаний. Непосредственно после разработки планов он приступает к мотивации труда персонала аптеки по их реализации. По результатам учета и контроля над ходом выполнения намеченных планов координация выполнения плановых заданий осуществляется систематически.

Вопросы: 1. Используя процессный подход к изучению менеджмента, дайте ответ, какая из функций управления не отражена в данной ситуации?

2. Составьте схему взаимосвязи общих функций управления.

Задача 2. Ситуация:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

1) Аптека получает с перебоями ЛП с аптечного склада, что резко увеличило дефектуру аптеки. Поступающие новые препараты не сопровождаются аннотациями и информационными листками.

2) В аптеке открыт фитобар. Однако себестоимость продукции выше, чем в соседних аптеках, спрос небольшой. Кроме того, ассортимент предлагаемых коктейлей довольно узок. График работы фитобара часто меняется из-за неукomплектованности штата данного подразделения. Директор аптеки, анализируя возникшую ситуацию, поручил своему заместителю разработать план мероприятий по устранению недостатков с использованием системного подхода.

Вопросы: 1. Составьте алгоритм реализации системного подхода для анализа возникшей проблемы, расположив в необходимой последовательности нижеперечисленные его этапы: А) Разработка плана мероприятий. Б) Определение границ исследуемой системы. В) Изучение взаимодействия элементов внутренней среды и их влияния на систему в целом. Г) Структуризация системы (выделение подсистем и элементов). Д) Изучение функций отдельных подсистем и элементов. Е) Выбор критериев эффективности функционирования системы и ее оценка. Ж) Определение структуры «внешней среды» и межорганизационных связей.

2. Определите, в каких характеристиках системы "Аптека" допущены отклонения, препятствующие решению ее основной задачи, используя основные понятия системного анализа

Практическое задание: дополните систему целей аптеки «МедиФарм», охватывающих основные направления ее деятельности и классифицированных по признаку «период охвата».

Алгоритм выполнения задания: 1. Сформулируйте и впишите в таблицу среднесрочные цели аптеки, исходя из предложенных кратко- и долгосрочных целей.


№ п\п	Направление	Цели		
		краткосрочные	среднесрочные	долгосрочные
1.	Рост рентабельности	Сократить издержки	?	Создать фонд для модернизации
2.	Рыночная политика	Удержать имеющуюся долю рынка	?	Занять в регионе лидирующее положение
3.	Товарная политика	Расширить ассортимент ЛП	?	Сформировать предложение группы товаров, повышающих качество жизни
4.	Маркетинговая стратегия	Удержать постоянных потребителей	?	Создать «идеальный имидж аптеки»
5.	Кадровая политика	Обеспечить индивидуальный подход к каждому работнику	?	Добиться понимания в коллективе: «Аптека - это мы»

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Вопросы:

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

Вопросы к теме:

1. Основы научного менеджмента.
2. Особенности управления в условиях формирования рынка ЛС.
3. Введение в менеджмент.
4. Взаимосвязь основных понятий, категорий науки управления. Инструменты управления.
5. Методология изучения менеджмента: основные подходы.
6. Вклад в современную науку менеджмента основных школ и теорий управления.

Тестовые задания:

1. Выработка миссии должна осуществляться с учетом следующих факторов:

- а) история организации
- б) стиль руководителя и позиции собственников
- в) состояние «внешней среды»
- г) ресурсы организации
- д) отличительные особенности организации

2. Выберите из предложенных вариантов ответ на вопрос, к какому понятию относятся следующие три утверждения:

- Каждый человек заслуживает уважения.
- Каждый потребитель имеет право на наилучшее из возможных обслуживание.
- Добиваться совершенства во всем.

- а) миссия фармацевтической организации
- б) принципы менеджмента современной фармацевтической организации
- в) цель фармацевтической организации
- г) категории фармацевтического менеджмента

3. Найдите соответствие:

- А. Наиболее общие и фундаментальные понятия, отражающие существенные свойства и устойчивые отношения в процессе управления организациями в сфере обращения ЛС
- Б. Базовые правила и нормы, закрепленные формальными и неформальными институтами, на основе которых строится управленческая деятельность в фармацевтических организациях
- В. Специализированные виды управленческой деятельности в фармацевтических организациях, выделяемые по признакам однородности и целевой направленности выполняемой работы.
- Г. Способы осуществления целенаправленного воздействия на трудовой коллектив фармацевтической организации или отдельного исполнителя

- а) методы фармацевтического менеджмента
- б) функции фармацевтического менеджмента
- в) принципы фармацевтического менеджмента
- г) категории фармацевтического менеджмента


4. Методы фармацевтического менеджмента подразделяются на:

- а) организационные
- б) административные
- в) конкуренция
- г) экономические
- д) универсальные
- е) социально-психологические

5. Дополните состав общих функций менеджмента:

- а) планирование
- б)
- в)
- г)
- д)

6. Найдите соответствие:

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

Функция менеджмента:

А. Планирование

Б. Организация

В. Мотивация

Г. Координация

Д. Учет, контроль, анализ

а) это процесс разработки планов деятельности и развития организации

б) это совокупность действий субъекта управления, побуждающих персонал совершать действия в интересах организации

в) это процесс расстановки в пространстве и во времени ресурсов, необходимых для достижения целей, определения способов их интеграции и взаимодействия

г) это фиксация контролируемых значений показателей о состояниях субъекта, объекта управления, внешней среды организации и сравнение их с запланированными значениями для определения степени достижения цели

д) это регулирование взаимодействия ресурсов в процессе достижения цели

7. Дополните состав основополагающих процессов жизнедеятельности любой организации как системы:

а) Получение ресурсов из внешней среды на «входе» в систему

б)

в)

8. В состав основных компонентов «внешней среды» организации входят:

а) экономическая

б) политическая

в) технологическая

г) социальная

д) этическая

е) экологическая

ж) национальная

9. В фармацевтическом менеджменте используются следующие управленческие технологии:

а) управление по целям

б) управление по результатам

в) управление путем постоянных проверок и сплошного контроля

г) реактивное управление

д) стратегическое управление

е) маркетинговое управление

10. К трем основным особенностям процесса управления относятся:

а) непрерывность

б) целенаправленность

в) конфиденциальность


г) эффективность

д) нормирование

Решение ситуационных задач:

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

1) 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.

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

2) 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.

3) персонал отдела запасов получает распоряжения 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.

4) в последнее время увеличилось число необоснованных отказов ЛП населению, что резко снизило качество фармацевтической помощи населению. Для решения возникших проблем директор аптеки воспользовалась методологией изучения менеджмента, опираясь на навыки и знания, полученные в процессе непрерывного профессионального образования. В частности, для разрешения конфликтной ситуации № 1 ею был использован ситуационный подход. В ходе анализа ситуации № 2 она выявила, что общие функции менеджмента были выполнены зав. отделом не в полном объеме и некачественно. В ситуации № 3 были нарушены принципы менеджмента: «единоначалия», «ответственности». В ситуации № 4 качество фармацевтической помощи было проанализировано как один из критериев оценки услуг аптеки при выдаче продукции во «внешнюю среду» на «выходе» из системы.

Вопросы: 1. Целесообразно ли было директору аптеки воспользоваться методологией изучения менеджмента для анализа возникших проблем?

2. Обосновано ли использование ситуационного подхода для разрешения конфликтной ситуации № 1?

3. Какие из четырех основных управленческих подходов целесообразно было применить к каждой из ситуаций № 2, № 3, № 4? Ответы обоснуйте.


РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

основная

1. Бадакшанов А.Р., Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бадакшанов А.Р., Ивакина С.Н., Аткинина Г.П. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-4722-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447222.html>
2. Внукова В.А., Правовые основы фармацевтической деятельности [Электронный ресурс] / В.А. Внукова, И.В. Спичак - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 416 с. - ISBN 978-5-9704-4297-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442975.html>
3. Наркевич И.А., Управление и экономика фармации [Электронный ресурс] / под ред. И. А. Наркевича - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442265.html>

дополнительная

1. Понкин И.В., Фармацевтическое право [Электронный ресурс] / И.В. Понкин, А.А. Понкина - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 144 с. - ISBN 978-5-9704-4349-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443491.html>
2. Управление и экономика фармации: сборник ситуационных задач с алгоритмами решений для студентов 4-6 курсов, обучающихся по специальности 060301 - Фармация / составители О. А. Журавская, Г. В. Бельчикова. — Самара: РЕАВИЗ, 2012. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18426.html>
3. Дударенкова, М. Р. Внутренний аудит в аптеке: учебно-методическое пособие / М. Р. Дударенкова, Е. П. Гладунова. — Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2012. — 58 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21794.html>

4. Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств" от 12.04.2010 N 61-ФЗ (последняя редакция). — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

Электронно-библиотечные системы:

- **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
- **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
- **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
- **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
- **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

Федеральные информационно-образовательные порталы:

- Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
- Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

Образовательные ресурсы УлГУ:

- Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.


Тема 28. Функции управления фармацевтической организации. Проектирование организационных структур и анализ структур управления в фармации

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: овладеть знаниями о признаках и законах организации и функциях управления фармацевтической организации. Получить навыки определения типа связей в организации, типа организационной структуры и анализа структур управления.

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний
- самостоятельная работа студентов

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- совместная работа студента с преподавателем
- заключительный контроль:
 - общая оценка знаний
 - задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на следующее занятие

ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:

1. Признаки и законы организации. Виды организаций.
2. Цели организации. Функции целей.
3. Внешняя и внутренняя среда организации.
4. Методы проектирования организационных структур: метод аналогий, экспортно-аналитический метод, метод структуризации целей, метод организационного моделирования.
5. Технология организационного проектирования и перепроектирования.
6. Типовые структуры основы системы управления организацией (линейная организационная структура, функциональная организационная структура, линейно-функциональная организационная структура, дивизиональная (отделенческая) организационная структура, матричная организационная структура, проектная организационная структура).
7. Процедура организационного перепроектирования.

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Подберите соответствие.

- А. Группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения поставленных целей.
- Б. Упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих функционирование и развитие организации как единого целого.
- В. Комплекс неофициальных отношений, установившихся между работниками в процессе совместной деятельности естественным путем на основе индивидуальных норм ценностей и социальных связей.
- Г. Деление организации на блоки, соответствующие важнейшим направлениям деятельности, установление полномочий различных должностей, определение должностных обязанностей конкретных лиц.

- а) структура организации
- б) неформальная структура
- в) организация
- г) организационное проектирование

2. К основным характеристикам организации относятся:


- а) ресурсы
- б) подразделения (отделы)
- в) технология
- г) взаимосвязь с внешней средой
- д) вертикальное и горизонтальное разделение труда

3. Составляющими успеха организации можно считать:

- А) выживание;
- Б) результативность и эффективность;
- В) производительность;
- Г) практическая реализация;
- Д) отсутствие конфликтов

4. Укажите главные компоненты, определяющие официальные взаимоотношения людей в организации:

- А) ответственность;

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

- Б) власть;
- В) подотчётность;
- Г) принуждение;
- Д) дисциплинарные наказания.

5. Анализ внутренней среды организации проводят по следующим направлениям:

- А) производство
- Б) персонал
- В) организация управления
- Г) структура
- Д) маркетинг
- Е) финансы и учет
- Ж) функциональная организация

6. Основные компоненты функционально-должностной инструкции:

- а) функции, права, ответственность, власть, мотивация
- б) функции, ответственность, власть, права, аттестация
- в) функции, обязанности, ответственность, власть, охрана труда
- г) функции, обязанности, ответственность, средства, права, власть.

7. В состав основных типов структур управления, используемых фармацевтическими организациями, входят:

- а) линейная, линейно-функциональная, линейно-функционально-штабная, матричная.
- б) линейная, линейно-функциональная, линейно-функционально-штабная, иерархическая.
- в) линейная, линейно-функциональная, неформальная, формальная.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ:

Задание 1. Завершите заполнение таблицы, вписав в правый столбик понятия, противоположные по смыслу расположенным слева, используемые для характеристики организационной деятельности (по примеру первой строки).


Формальная структура	Неформальная структура
Руководитель	
Горизонтальные связи	
Централизованная система управления	
Дифференциация	

Задание 2. Постройте графическую модель «Иерархия целей фармацевтической организации», используя информационный материал:

- 1) правила построения "дерева целей";
- 2) схема классификации целей организации.

Информационный материал. 1) ПРАВИЛА ПОСТРОЕНИЯ "ДЕРЕВА ЦЕЛЕЙ": Сущность метода "дерева целей" заключается в логическом разделении совокупности целей: "Дерево целей" строится по следующим правилам:

- 1. Построение начинается сверху с формирования главной (общей) цели нулевого уровня;
- 2. Далее осуществляется расчленение общей цели на подцели нижестоящих уровней (1, 2, 3, и т. д.);
- 3. Основной принцип расчленения: каждая подцель является средством достижения цели вышестоящего уровня;

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

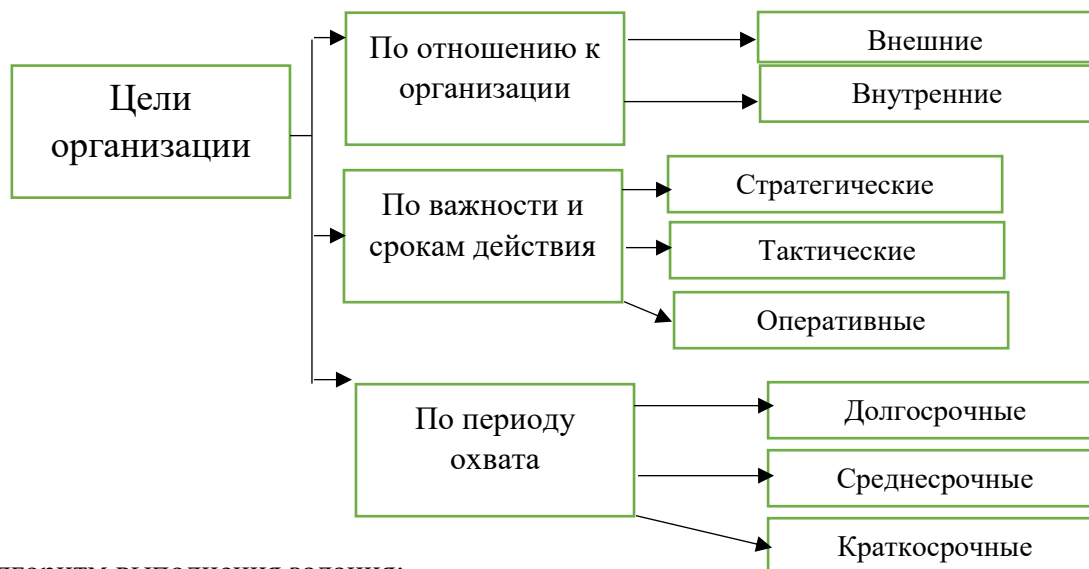
4. По мере перехода с нулевого на первый, второй и каждый последующий нижний уровни подцели все более конкретизируются и детализируются в направления (1-й уровень), в средства (2-й уровень целей), и, наконец, в конкретные задания и задачи (3, 4, 5, и другие уровни).

5. Расчленение доводится до того уровня, на котором поставленные подцели (конкретные задания и задачи) обеспечат достижение общей цели.

6. В результате расчленения получают «дерево целей», которое показывает комплекс мероприятий, необходимых для достижения общей цели и их взаимосвязи.

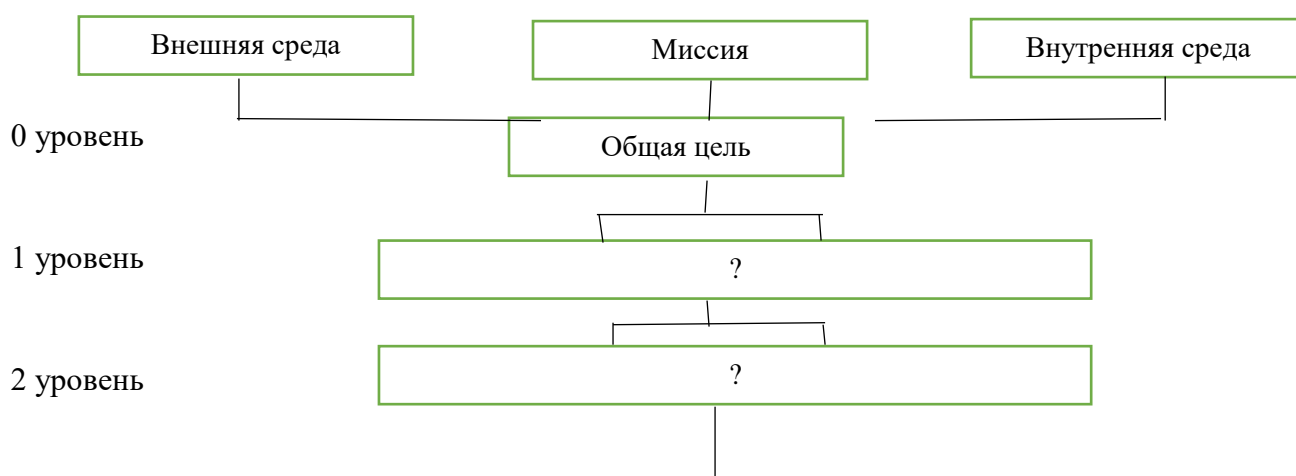
7. Степень достижения каждой цели, решение конкретной задачи можно измерить выбранным критерием, показателем. "Дерево целей" должно иметь форму разветвленной схемы в виде дерева, перевернутого кроной вниз.


2) СХЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ЦЕЛЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ



Алгоритм выполнения задания:

1. Изучите правила построения "дерева целей".
2. Дополните графическую модель «Иерархия целей фармацевтической организации», распределив цели по важности и срокам действия по 1-у, 2-у и 3-у уровням в соответствии с их классификацией и правилами построения «дерева целей».
3. Сформулируйте в качестве примера по 3 конкретные цели для каждого уровня.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

3 уровень

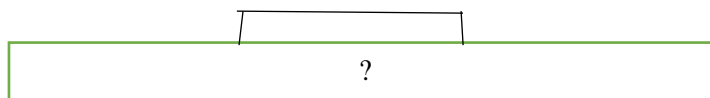


Рис. Модель «Иерархия целей фармацевтической организации»

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Вопросы:

1. Фармацевтический менеджмент: цель, роль, функции и методы.
2. Основные функции управления фармацевтической деятельностью: планирование, организация, контроль, координация.
3. Типы организаций и структуры управления в фармации.
4. Организационное проектирование.
5. Основные условия официальных взаимоотношений.
6. Взаимодействие формальных и неформальных организаций в производственном процессе.
7. Эффективная организация распределения полномочий в фармацевтической организации

Тестовые задания:

1. К основополагающим процессам жизнедеятельности аптеки как организации не относится:

- а) получение ресурсов из внешней среды
- б) преобразование ресурсов в продукт
- в) выдача продукта во внешнюю среду
- г) разрешение конфликтов

2. Формирование любой организации осуществляется на основе:

- а) методов менеджмента
- б) принципов управления
- в) функций управления

3. Выделение отделов аптечных организаций может осуществляться по следующим принципам:

- а) по функциям
- б) по продукту
- в) по типу потребителей продукции
- г) по географическому признаку

4. Официальные взаимоотношения определяют:

- а) ответственность
- б) власть
- в) ресурсы
- г) подотчетность


5. Указать виды организаций с позиций менеджмента в зависимости от характера, стоящих перед ними целей:

Виды организаций:

- 1) Формальные
- 2) Неформальные

Характер целей организации:

- а) личные

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- б) торговые
- в) фармацевтические
- г) производственные
- д) финансовые

Практическое задание:

Ситуация. В аптеке организовано 4 отдела: запасов, рецептурно-производственный (РПО), готовых лекарственных средств и отпуска лекарственных средств без рецепта. В текущем году планируется сократить штат административно-управленческого персонала в 2 раза (в настоящее время он составляет 8 единиц) и фармацевтического - на 10 единиц. Кроме того, предполагается организовать производство гомеопатических лекарственных форм.

Вопросы: 1. Повлияют ли предполагаемые изменения на организационную структуру аптеки?
2. Какие возможны варианты?

Задание 3. Ситуация. Организационная структура аптеки построена по функциональному принципу: функции снабжения и приготовления внутриаптечной заготовки возложены на отдел запасов, изготовления индивидуальных ЛС – на рецептурно-производственный отдел, отпуска ЛС – на отделы РПО, готовых лекарственных средств и отпуска без рецептов. Для более быстрого движения товаров в аптеке предложено изменить организационную структуру аптеки и построить ее по типу продукта.

Вопросы: 1. Как изменится организационная структура аптеки?
2. Какие возможны варианты ее перепроектирования?


РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

основная

4. Бадакшанов А.Р., Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бадакшанов А.Р., Ивакина С.Н., Аткинина Г.П. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-4722-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447222.html>
5. Внукова В.А., Правовые основы фармацевтической деятельности [Электронный ресурс] / В.А. Внукова, И.В. Спичак - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 416 с. - ISBN 978-5-9704-4297-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442975.html>
6. Наркевич И.А., Управление и экономика фармации [Электронный ресурс] / под ред. И. А. Наркевича - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442265.html>

дополнительная

5. Понкин И.В., Фармацевтическое право [Электронный ресурс] / И.В. Понкин, А.А. Понкина - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 144 с. - ISBN 978-5-9704-4349-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443491.html>
6. Управление и экономика фармации: сборник ситуационных задач с алгоритмами решений для студентов 4-6 курсов, обучающихся по специальности 060301 - Фармация / составители О. А. Журавская, Г. В. Бельчикова. — Самара: РЕАВИЗ, 2012. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18426.html>
7. Дударенкова, М. Р. Внутренний аудит в аптеке: учебно-методическое пособие / М. Р. Дударенкова, Е. П. Гладунова. — Оренбург: Оренбургская государственная медицинская

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

академия, 2012. — 58 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21794.html>

8. Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств" от 12.04.2010 N 61-ФЗ (последняя редакция). — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

Электронно-библиотечные системы:

- **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
- **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
- **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
- **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
- **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

Федеральные информационно-образовательные порталы:

- Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
- Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

Образовательные ресурсы УлГУ:

- Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.


Тема 29. Правила, техника делегирования полномочий, основы самоменеджмента

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: получить навыки применения принципов делегирования полномочий, техники самоменеджмента.

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний
- самостоятельная работа студентов
- совместная работа студента с преподавателем

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- заключительный контроль:
 - общая оценка знаний
 - задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на следующее занятие

ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:

1. Делегирование организационных полномочий и ответственности, определение понятий.
2. Техника и основные правила делегирования полномочий. Цели делегирования.
3. Главные критерии эффективного делегирования, плюсы и минусы делегирования в рамках организации.
4. Определение понятия «самоменеджмент». Модель связи функций самоменеджмента
5. Техника самоменеджмента
6. Апробированные методики по упорядочению приоритетности решения управленческих задач и их делегированию: принцип Парето, «АБВ»- анализ, принцип Дуайта Эйзенхауэра

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Делегирование- это:

- А) передача подчиненному задачи или деятельности из сферы действий руководителя
- Б) Процесс переработки информации, с целью подготовки принятия реализации решений, обеспечивающих повышение эффективности работы организации, улучшения качества продукции.
- В) Процесс управления трудовым коллективом предприятия.
- Г) Последовательность этапов по набору и рационального использования работников.

2. Недостатками делегирования полномочий не является:

- А). снижение авторитета руководства
- Б). сложность имплементации
- В) боязнь потерять власть
- Г) недоверие к подчиненным

3. К целям делегирования не относят:

- А) разгрузка вышестоящих руководителей, освободить их от текучки и создание наилучших условий для решения стратегических и перспективных задач управления;
- Б) повышение дееспособности нижестоящих звеньев;
- В) активация «человеческого фактора», увеличение вовлеченности и заинтересованности работников.
- Г) продвижение по должности
- Д) укрупнение организации путем конгломерации отделов

4. Подлежит делегированию:


- А) рутинная работа;
- Б) специализированную деятельность
- В) подписание контрактов
- Г) подготовительные работы (обобщение материала, формулировка первичных выводов, написание различных проектов).
- Д) задачи особой важности (задачи категории А)

5. Не подлежит делегированию:

- А) постановка целей;
- Б) окончательное решение по стратегическим вопросам;
- В) присутствие на различных мероприятиях информационного характера
- Г) контроль результатов;
- Д) мотивация сотрудников;

6. Плюсы делегирования полномочий на предприятии:

- А) высвобождение времени руководства для решения стратегических задач;

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- Б) лучшее обслуживание клиентов.
- В) нет готовности к дополнительным заданиям
- Г) гибкость, скорость в решении профессиональных задач
- Д) размытость сферы ответственности

7. Минусы делегирования полномочий:

- А) компенсация за ограниченные возможности служебного роста
- Б) большой потенциал хаоса (своеволие подразделений)
- В) нет готовности к дополнительным заданиям. Не все сотрудники рады расширению полномочий и ответственности. У некоторых это вызывает шок.
- Г) возможность раскрытия профессиональных качеств сотрудника

8. «20% рационально затраченного рабочего времени обеспечивают достижение 80% итогового результата» - это принцип:

- А) «АБВ»- анализа
- Б) Парето
- Г) Дж. Уильямса
- Д) Дуайта Эйзенхауэра

9. Расстановка приоритетов по двум критериям: срочность и важность и построение матрицы лежат в основе принципа:

- А) «АБВ»- анализа
- Б) Парето
- Г) Дж. Уильямса
- Д) Дуайта Эйзенхауэра

10. Самоменеджмент – это:

- А) передача подчиненному задачи или деятельности из сферы действий руководителя
- Б) Процесс переработки информации, с целью подготовки принятия реализации решений, обеспечивающих повышение эффективности работы организации, улучшения качества продукции.
- В) это последовательное и целенаправленное использование испытанных практических методов работы в повседневной деятельности, для того чтобы оптимального и со смыслом использовать свое время.
- Г) Процесс управления трудовым коллективом предприятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ:


Задание 3. Деловая игра «Самоменеджмент».

Цель игры – анализ использования рабочего времени менеджера, выявление важнейших "поглотителей" и путей их устранения. Дополнительно участникам необходимо произвести расчеты времени, эффективно используемого менеджером, и дневных потерь и обобщить результаты, проанализировав структуру рабочего времени руководителя.

Практическое задание:

Задача 1. Изучив основы успешного делегирования (по материалам учебника и лекций), а также воспользовавшись следующим перечнем вспомогательных вопросов по технике делегирования (Что должно быть сделано? Кем? Почему? Как? С помощью чего? Когда?) дополните следующую схему основных правил делегирования, распределив обязанности руководителя и подчиненного:

1. Координировать свою деятельность со своими коллегами и заботиться об обмене информацией
2. Распределить сферы ответственности;
3. Повышать квалификацию для того, чтобы отвечать предъявленным требованиям
4. Координировать выполнение поручение задач;
5. Самостоятельно осуществлять делегированную деятельность и принимать решения под свою ответственность;

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

6. Стимулировать и контролировать подчиненных;
7. Подобрать нужных сотрудников;
8. Осуществлять контроль рабочего процесса и результатов;
9. Давать оценку своим сотрудникам (прежде всего, хвалить, но и конструктивно критиковать);
10. Пресекать попытки обратного или последующего делегирования.
11. Своевременно и подробно информировать руководителя;



Рис. Правила делегирования

Задача 3. Ситуация. Директор аптеки поручила зав. отделом безрецептурного отпуска ЛС (ОБР) спланировать и провести работу по увеличению объема реализации витаминов, которые имеются в аптеке в широком ассортименте и большом количестве. Зав. отделом безрецептурного отпуска ЛС, используя принципы мерчандайзинга, оформила по-новому, более эстетично, витрины, снабдила каждую товарную единицу выписками из аннотаций, однако, ощутимых финансовых результатов это не дало. Она решила провести рекламную кампанию: позвонила на студию кабельного телевидения и договорилась о том, что в течении недели 5 раз в день будет появляться информация об имеющихся в аптеке витаминах (текст рекламы написала сама). Директор ТВ вручил ей текст договора о рекламном обслуживании с указанием условий и порядка оплаты, причем текст рекламы должен был появиться на следующий день после подписания договора директором аптеки. Директор аптеки отказался подписать договор и выделить 150.000 рублей на оплату рекламных услуг, мотивируя это тем, что сомневается в эффективности этого мероприятия.

Вопросы: 1. Какой принцип делегирования полномочий был нарушен в данном случае?


2. Какую, на Ваш взгляд, работу должна была провести зав. отделом в пределах ее полномочий?

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Вопросы:

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

1. Делегирование организационных полномочий и ответственности, определение понятий.
2. Техника и основные правила делегирования полномочий. Цели делегирования.
3. Главные критерии эффективного делегирования, плюсы и минусы делегирования в рамках организации.
4. Определение понятия «самоменеджмент». Модель связи функций самоменеджмента
5. Техника самоменеджмента
6. Апробированные методики по упорядочению приоритетности решения управленческих задач и их делегированию: принцип Парето, «АБВ»- анализ, принцип Дуайта Эйзенхауэра

Тестовые задания:

1. Плюсы делегирования:

- А) высвобождение времени руководства для решения стратегических задач;
- Б) лучшее обслуживание клиентов.
- В) нет готовности к дополнительным заданиям
- Г) гибкость, скорость в решении профессиональных задач
- Д) размытость сферы ответственности

2. Минусы делегирования полномочий:

- А) компенсация за ограниченные возможности служебного роста
- Б) большой потенциал хаоса (своеволие подразделений)
- В) нет готовности к дополнительным заданиям. Не все сотрудники рады расширению полномочий и ответственности. У некоторых это вызывает шок.
- Г) возможность раскрытия профессиональных качеств сотрудника

3. «20% рационально затраченного рабочего времени обеспечивают достижение 80% итогового результата» - это принцип:

- А) «АБВ»- анализа
- Б) Парето
- Г) Дж. Уильямса
- Д) Дуайта Эйзенхауэра

4. Расстановка приоритетов по двум критериям: срочность и важность и построение матрицы лежат в основе принципа:

- А) «АБВ»- анализа
- Б) Парето
- Г) Дж. Уильямса
- Д) Дуайта Эйзенхауэра


5. Самоменеджмент – это:

- А) передача подчиненному задачи или деятельности из сферы действий руководителя
- Б) Процесс переработки информации, с целью подготовки принятия реализации решений, обеспечивающих повышение эффективности работы организации, улучшения качества продукции.
- В) это последовательное и целенаправленное использование испытанных практических методов работы в повседневной деятельности, для того чтобы оптимального и со смыслом использовать свое время.
- Г) Процесс управления трудовым коллективом предприятия

Практическое задание:

Проанализируйте ситуацию (по алгоритму!) и дайте ответы на поставленные вопросы.

Ситуация: В аптеке «Селена» на каждого работника формально имеются ФДИ функциональные должностные инструкции), которые подшиты в папку. Подписи работника об ознакомлении с ФДИ, отсутствуют. Директор аптеки считает, что ее персонал обязан трудиться с полной отдачей, т.к. стимулирование труда - это лишняя трата сил и времени руководителя. При хаотичном перемещении любого специалиста-провизора с одного рабочего места на другое, игнорируются

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

его способности, компетентность, личностные качества, в т.ч. творческая инициатива, исполнительность, психологический тип личности и др. основным принципом управленческого воздействия является распределение заданий, которые зачастую не соответствуют служебным обязанностям, да и результаты работы остаются без внимания руководителя. Компетентность и потенциальные возможности специалистов во многом остаются невостребованными.

Вопросы: 1. Как учитываются директором аптеки «Селена» основные признаки-свойства делового поведения работника в организации?

2. Какова эффективность управленческого воздействия в аптеке «Селена»?

Алгоритм выполнения:


1. Изучите и проанализируйте сложившуюся в аптеке «Селена» ситуацию, воспользовавшись информацией о содержании основных признаков-свойств делового поведения работника в организации (табл.).

2. **Внесите** в последнюю справа колонку отметки о степени выполнения каждого из перечисленных шести признаков-свойств, пользуясь следующей градацией: «учитывается» «учитывается частично» «игнорируется полностью» «игнорируется частично»

3. **Сделайте вывод** об эффективности управленческого воздействия в аптеке, исходя из того, что руководитель обязан создать такую систему управленческого взаимодействия, которая бы эффективно стимулировала деловое поведение работника, а не вызывала блокировку его способностей.

Таблица «Шесть признаков-свойств делового поведения работника в организации»

№ п/п	Содержание признака-свойства	Отметка о выполнении
1	<p>Поведение каждого работника в организации должно быть функционально определено. Ему необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> какие работы, операции, процедуры ему предписано выполнять на своем рабочем месте (т.е. функции и обязанности); <input type="checkbox"/> какие ресурсы он может использовать, выполняя рабочие задания (т.е. средства); <input type="checkbox"/> какая ответственность на него возлагается; <input type="checkbox"/> какие права он имеет. 	
2	<p>Поведение каждого работника в организации всегда имеет временную заданность, т.е. сроки начала и окончания работ. Самоменеджмент дисциплинирует их выполнение.</p>	
3	<p>Поведение работников в организации характеризуется мотивационной настроенностью. Каждая работа выполняется в зависимости от того, как стимулируется эта настроенность в управленческом взаимодействии</p>	
4	<p>Поведение работника в организации обладает свойствами самоорганизуемости. Если имеют место нарушения в общей программе деятельности (нечеткость в распределении заданий, неясность в постановке задач и т.д.), то поведение работника может проявляться как справедливое требование</p>	

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

	отладить ее. На этой основе возрастает инициатива и корректируется собственная программа поведения.	
5	Поведение работника в организации, как правило, является предсказуемым. Это позволяет руководителю обоснованно эффективно подбирать исполнителей и осуществлять процесс контроля над реализацией управленческих решений.	
6	Деловое поведение работника в организации характеризуется ситуационной воспроизводимостью в зависимости от характера производственной проблемы. Руководитель может делать акцент либо на инициативном, либо на исполнительном поведении сотрудника.	

Тема 30. Основы управления трудовым коллективом аптечной организации.

Мотивация труда

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: овладеть основами управления трудовым коллективом аптеки, и получить навыки регулирования мотивации труда сотрудников.

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний
- самостоятельная работа студентов
- совместная работа студента с преподавателем
- заключительный контроль:
 - общая оценка знаний
 - задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на

следующее занятие

ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:

1. Мотивация. Определение, виды.
2. Способы мотивации
3. Низкая мотивация и признаки потери интереса к трудовой деятельности
4. Этапы мотивации как процесса
5. Процессуальные теории мотивации

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Соотнести:

1. Нормативная мотивация
2. Принудительная мотивация
3. Стимулирование


А. Основана на использовании власти и угрозе ухудшения удовлетворения потребностей работника в случае невыполнения им соответствующих требований

Б. Воздействие не непосредственно на личность, а на внешние обстоятельства, побуждающих работника к определенному поведению

В. Побуждение человека к определенному поведению посредством идейно-психологического воздействия: убеждения, внушения, информирования

2. Преимущественно осознанное внутреннее побуждение личности к определенному поведению- это:

- А. Потребность

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- Б. Мотив
- В. Стимул
- Г. Импульс

Д. Детерминанта поведения

3. Руководитель имеет дело с двумя главными типами вознаграждения:

- А. внешним и внутренним;
- Б. материальным и нематериальным;
- В. прямым и непрямым.
- Г. первичным и вторичным

4. Схема мотивационного процесса включает ... стадий:

- А. пять
- Б. шесть
- В. Семь
- Г. восемь

5. Мотивы труда различаются все, кроме:

- А. по потребностям, которые человек стремится удовлетворить посредством трудовой деятельности
- Б. по предполагаемым итогам мотивационной деятельности
- В. по благам, которые требуются человеку для удовлетворения своих нужд;
- Г. по уровню цены, которую работник готов заплатить за получение необходимых благ.

6. В пирамиде потребностей А. Маслоу 4 ступень – это:

- А. потребности в безопасности;
- Б. потребность в самоактуализации;
- В. потребность в признании.
- Г. потребность в защите

7. Имеется ... основные процессуальные теории мотивации:

- А. Одна
- Б. две;
- В. три;
- Г. четыре.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ:

Задание №1. Назовите по пять наиболее важных, по Вашему мнению, мотивов для следующих лиц:

Вас лично на работе (в учебной аудитории): 1. ____ 2. ____ 3. ____ 4. ____ 5. ____

квалифицированного рабочего: 1. ____ 2. ____ 3. ____ 4. ____ 5. ____

служащего на рабочем месте профессионала – специалиста (юриста, врача, преподавателя): 1. ____

неквалифицированного работника: 1. ____ 2. ____ 3. ____ 4. ____ 5. ____


Задание 2. Проанализируйте ситуации, сложившихся в фармацевтической организации, обоснуйте причины и источники их возникновения (явные и неявные) и предложите способы мотивации сотрудников с целью устранения конфликтной ситуации с максимальной пользой для организации. Анализ ситуации проведите по предложенной выше схеме мотивационного процесса.

Схема мотивационного процесса

1. Анализ ситуации: место сложившейся ситуации (организация, рабочее место); участники ситуации (взаимосвязи, кандидатуры, мотивации).

2. Определение проблемы: формулировка проблемы; причины и мотивы.

3. Постановка целей мотивации.

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

4. Планирование мотивации работника (работников): выявление потребностей работников; определение иерархии потребностей; анализ изменения потребностей; «потребности - стимулы»; стратегия, способ мотивации.

5. Осуществление мотивации: создание условий, отвечающих потребностям; обеспечение вознаграждения за результаты; создание уверенности в возможности достижения цели; создание впечатления от ценности вознаграждения.

6. Управление мотивацией: контроль за ходом мотивационного процесса; сравнение полученных результатов с требуемыми; корректировка стимулов.

Ситуации:

- 1) Ценного и редкого специалиста переманивает конкурент.
- 2) Организация находится на начальной стадии формирования коллектива. Люди с большим трудом «притираются» друг к другу. Происходит много разногласий.
- 3) Из офиса директора происходит утечка информации конкуренту.
- 4) В адрес руководства организации постоянно поступают анонимки на главного бухгалтера.
- 5) Опытный (10 лет стажа работы) специалист стал хуже выполнять задания.

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Вопросы:

1. Мотивация. Определение, виды.
2. Способы мотивации
3. Низкая мотивация и признаки потери интереса к трудовой деятельности
4. Этапы мотивации как процесса
5. Процессуальные теории мотивации

Тестовые задания:

1. Соотнести:

- А. Врожденные потребности
- Б. Приобретенные потребности
- В. Вторичные потребности
- Г. Первичные потребности


1. Потребность в пище, воде
2. Потребность в жилище
3. Потребность в общении, получении знаний,
4. Потребность в самосовершенствовании и самореализации

2. Феномен психологии, субъективной реальности, т.е. сознания и подсознания. Выражает готовность к действию, побуждает к нему, но может и не перерасти в действие или поведение:

- А. Потребность
- Б. Мотив
- В. Стимул
- Г. Импульс
- Д. Детерминанта поведения

3. Низкая отдача работника бывает вызвана следующими причинами, кроме:

- А. отсутствие психологической и организационной поддержки;
- Б. сложной экономической ситуации

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

В. незнание работником результатов своего труда

Г. недостаток необходимой информации;

Д. недостаток внимания руководителя к запросам подчиненного

4. Третья стадия мотивационного процесса – это:

А. поиск путей устранения потребностей;

Б. получение вознаграждения за осуществление действия;

В. определение целей (направления) действия.

Г. реализация действия, т. е. затрата усилия для осуществления действия, позволяющего удовлетворить потребность.

5. Содержательные теории мотивации в первую очередь стараются определить потребности:

А. фирмы;

Б. населения;

В. побуждающие людей к действию

Г. руководителя

6. Согласно теории Маслоу ... является высшей в иерархии:

А. потребности в безопасности;

Б. потребность в самореализации;

В. потребность в любви и принадлежности.

Г. потребность в признании

7. Элементами системы мотивов к труду являются все, кроме:

А. получение материальных благ

Б. профессиональное соответствие образования и занимаемой должности

В. статусные мотивы, общественное признание трудовой деятельности;

Г. содержательность труда, его общественной полезность;

Д. ориентированность на определенную интенсивность работы

Практическое задание:

Пройдите тест «Определение степени мотивации личности к успеху» Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Когда имеется выбор между двумя вариантами, его лучше сделать быстрее, чем отложить на определенное время?

2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100% выполнить задание.

3. Когда я работаю, это выглядит так, будто я все ставлю на карту.

4. Когда возникает проблемная ситуация, я чаще всего принимаю решение одним из последних.

5. Когда у меня два дня подряд нет дел, я теряю покой.

6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.

7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.

8. Я более доброжелателен, чем другие.

9. Когда я отказываюсь от трудного задания, то полем сурово осуждаю себя, так как знаю, что, выполняя его, я добился бы успеха.

10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах для отдыха.

11. Усердие – это не основная моя мечта.


12. Мои достижения в труде не всегда одинаковы.

13. Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.

14. Порицания меня больше стимулируют, чем похвала.

15. Я знаю, что мои коллеги считают меня деловым человеком.

16. Препятствия делают мои решения более твердыми.

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

17. Во мне легко пробудить честолюбие.
18. Когда я работаю без вдохновения, это обычно заметно.
19. При выполнении работы я не рассчитываю на помощь других.
20. Иногда я откладываю то, что должен был сделать сейчас.
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить задание, я ни о чем другом не думаю.
24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.
26. Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые могут упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь делать это как можно лучше. 31. Мои друзья иногда меня считают ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.
33. Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
34. Иногда не знаешь, какую работу придется выполнять.
35. Когда что-то не ладится, я нетерпелив.
36. Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.
37. Когда я работаю вместе с другими, я достигаю больших результатов, чем другие.
38. Многое, за что я берусь, я не довожу до конца.
39. Я завидую людям, которые не очень загружены работой.
40. Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
41. Когда я уверен, что стою на правильном пути, для доказательства своей правоты я предпринимаю меры вплоть до крайних.

Ключ - Оцените результаты. *Поставьте себе по одному баллу: за каждый ответ «да» на вопросы N- 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41; и за каждый ответ «нет» на вопросы: N- 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.*


32 – 28 баллов У Вас очень сильная мотивация к успеху, Вы упорны в достижении цели, готовы преодолеть любые препятствия.

27 – 15 баллов У Вас средняя мотивация к успеху, такая же, как у большинства людей. Стремление к цели приходит к Вам в форме приливов и отливов. Порой Вам хочется все бросить, так как Вы считаете, что цель, к которой Вы стремитесь, недостижима.

14 – 0 баллов Мотивация к успеху у Вас довольно слабая, Вы довольны собой и своим положением. На работе «не горите», убеждены, что независимо от Ваших усилий все пойдет своим чередом.

Тема 31. Основы кадрового менеджмента. Управление трудовым коллективом аптечной организации.

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: овладеть знаниями основ кадрового менеджмента аптеки, его функций и получить навыки регулирования основных трудовых правоотношений.

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний
- самостоятельная работа студентов
- совместная работа студента с преподавателем
- заключительный контроль:

- общая оценка знаний

- задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на следующее занятие

ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:

1. Основы кадрового менеджмента фармацевтических организаций.
2. Основные функции кадрового менеджмента, документальное оформление трудовых правоотношений.
3. Мотивация труда аптечных работников.
4. Управление дисциплинарными отношениями.
5. Аттестация и сертификация фармацевтических специалистов.
6. Стабилизация условий и охраны труда.
7. Техника безопасности; виды инструктажа аптечных работников, порядок проведения и регистрации.

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Основными функциями кадрового менеджмента аптечной организации являются:

- а) обеспечение кадрами
- б) повышение квалификации фармацевтических специалистов
- в) оформление трудовых отношений
- г) предупреждение, выявление и снятие социальной напряженности в коллективе
- д) планирование объема реализации лекарственных средств
- е) поддержание трудовой дисциплины
- ж) обеспечение охраны труда
- з) оценка труда, аттестация специалистов

2. Регулирование трудовых отношений в соответствии с Конституцией РФ осуществляется:


- а) указами Президента РФ
- б) постановлениями Правительства РФ
- в) нормативными правовыми актами органов исполнительной власти субъектов РФ и местного самоуправления
- г) трудовым законодательством, состоящим из Трудового кодекса РФ и иных ФЗ, содержащих нормы трудового права
- д) гражданским кодексом РФ

3. Главными принципами кадрового менеджмента фармацевтической организации являются:

- а) профессионализм
- б) ориентация на требования трудового законодательства
- в) учет текущих и перспективных потребностей организации в персонале
- г) оценка персонала организации
- д) соблюдение баланса интересов организации в целом и ее сотрудников
- е) создание условий труда, соответствующих законодательным требованиям

4. Основными направлениями кадрового менеджмента фармацевтической организации являются:

- а) подбор, отбор, расстановка, продвижение кадров
- б) ориентация на требования трудового законодательства
- в) оценка и развитие специалистов

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

г) обеспечение качества трудовой жизни

д) стимулирование труда

е) регулирование трудовых отношений

5. Технология управления кадрами фармацевтической организации должна опираться на результаты

а) стратегического анализа окружающей среды организации

б) соблюдения дисциплины труда

в) соблюдения правил охраны труда

г) прогнозы развития организации

6. Технология управления кадрами фармацевтической организации заключается в:

а) формировании кадровой политики

б) определении потребности в персонале

в) формировании профиля специалиста

г) обеспечении кадрами

д) расстановке и перемещении кадров

е) профессиональном обучении, повышении квалификации кадров

ж) оценке труда и аттестации специалистов

з) учете и анализе работы с кадрами

7. Формирование стратегии и тактики кадровой работы, установление ее целей, задач, принципов, форм и методов - это (что?)

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ:

Задача 1.

При найме на работу фармацевта в отдел безрецептурного отпуска директор аптеки затребовала у нее автобиографию. Выяснив, что у претендента есть ребенок 2-х лет, директором было отказано ей в трудоустройстве при наличии в аптеке вакантной должности фармацевта.

Вопрос: Какие ошибки были допущены работодателем?

Задача 2.

Директор аптеки приняла на работу провизора-технолога по приему рецептов и отпуску лекарств с испытательным сроком 1 месяц. С первых дней стала ясно, что новый сотрудник не владеет нормативно-правовыми основами деятельности в сфере обращения ЛС, в частности, допускает грубые ошибки при проведении фармацевтической экспертизы рецепта, грубит посетителям и некорректно относится к коллегам. Через 2 недели по согласованию с профсоюзной организацией провизор была уволена, за три дня до этого получив от директора предупреждение о расторжении трудового договора в письменной форме с указанием причин увольнения.

Вопрос: Правомерны ли действия работодателя по увольнению сотрудника до окончания испытательного срока?

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Вопросы:

1. Основы кадрового менеджмента фармацевтических организаций.

2. Основные функции кадрового менеджмента, документальное оформление трудовых правоотношений.

3. Мотивация труда аптечных работников.


4. Управление дисциплинарными отношениями.

5. Аттестация и сертификация фармацевтических специалистов.

6. Стабилизация условий и охраны труда.

7. Техника безопасности; виды инструктажа аптечных работников, порядок проведения и регистрации.

Тестовые задания:

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

1. Составьте алгоритм определения потребности фармацевтической организации в персонале, выбрав правильные этапы и расположив их в необходимой последовательности:

Этапы:

1. Разработка программы удовлетворения потребности в персонале
2. Заключение трудового договора
3. Расчет штатной численности сотрудников по типовым штатам и штатным нормативам
4. Оценка имеющихся трудовых ресурсов
5. Создание безопасных условий труда

2. При найме работников заключается в 2-х экземплярах в письменной форме:

- а) трудовой договор
- б) соглашение
- в) договор
- г) приказ

3. Трудовые договоры могут заключаться:

- а) на неопределенный срок
- б) на определенный срок не более 5 лет (срочный трудовой договор)

4. В перечень документов, предъявляемых при заключении трудового договора, в соответствии со ст. 65 ТК РФ, входят следующие:

- а) трудовая книжка
- б) паспорт или другой документ, удостоверяющий личность
- в) документ об образовании, о квалификации или наличии специальных знаний
- г) характеристика
- д) страховое свидетельство государственного пенсионного страхования
- е) документы воинского учета

5. Правила ведения трудовой книжки:

- а) срок заведения не превышает 5 дней после даты зачисления на работу
- б) вносятся сведения о работнике (Ф.И.О., дата рождения, образование, специальность)
- в) вносятся сведения о выполняемой работе, о переводах на другую постоянную работу, об увольнении работника
- г) вносятся сведения о награждениях за успехи в работе
- д) вносятся сведения о взысканиях
- е) вносятся основания прекращения трудового договора
- ж) выдается в день увольнения
- з) при потере выдается дубликат

Практическое задание:

Задача 1. Директор аптеки без согласия провизора-технолога по внутриаптечному приготовлению лекарств, перевела ее на рабочее место провизора-технолога по приему рецептов и отпуску лекарств. Провизор возмутилась, стала жаловаться на неправомерные действия работодателя, угрожая судом.

Вопрос: Кто в данной ситуации прав и почему?


Задача 2. Фармацевт аптеки с 6-летним стажем неоднократно допускала нарушения трудовой дисциплины (опоздание на работу, отсутствие на рабочем месте в течение нескольких часов). На устные замечания директора аптеки не реагировала. В результате была уволена директором аптеки за систематические нарушения трудовой дисциплины. Фармацевт обратилась в суд и через некоторое время была восстановлена на работу в прежней должности.

Вопрос: Какие ошибки допустил работодатель в данной ситуации? Чем обусловлено данное решение суда?

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

основная

7. Бадакшанов А.Р., Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бадакшанов А.Р., Ивакина С.Н., Аткина Г.П. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-4722-2 - Режим доступа:

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447222.html>

8. Внукова В.А., Правовые основы фармацевтической деятельности [Электронный ресурс] / В.А. Внукова, И.В. Спичак - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 416 с. - ISBN 978-5-9704-4297-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442975.html>
9. Наркевич И.А., Управление и экономика фармации [Электронный ресурс] / под ред. И. А. Наркевича - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442265.html>

дополнительная


9. Понкин И.В., Фармацевтическое право [Электронный ресурс] / И.В. Понкин, А.А. Понкина - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 144 с. - ISBN 978-5-9704-4349-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443491.html>
10. Управление и экономика фармации: сборник ситуационных задач с алгоритмами решений для студентов 4-6 курсов, обучающихся по специальности 060301 - Фармация / составители О. А. Журавская, Г. В. Бельчикова. — Самара: РЕАВИЗ, 2012. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18426.html>
11. Дударенкова, М. Р. Внутренний аудит в аптеке: учебно-методическое пособие / М. Р. Дударенкова, Е. П. Гладунова. — Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2012. — 58 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21794.html>
12. Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств" от 12.04.2010 N 61-ФЗ (последняя редакция). — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

Электронно-библиотечные системы:

- **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
- **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
- **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
- **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
- **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

Федеральные информационно-образовательные порталы:

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
 - Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.
- Образовательные ресурсы УлГУ:**
- Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
 - Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.

Тема 32. Моделирование межличностных коммуникаций

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: изучить правила организации в аптеке основных видов коммуникации; уметь оценить коммуникабельность личности с помощью теста; развить умение ясно и убедительно излагать свою точку зрения.

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний
- самостоятельная работа студентов
- совместная работа студента с преподавателем
- заключительный контроль:

- общая оценка знаний

- задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на следующее занятие

ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:


1. Коммуникация, определение понятия. Виды коммуникаций и правила их реализации. Этапы коммуникационного процесса
3. Коммуникации в управлении фармацевтическими организациями.
2. Сущность, формы, принципы делового общения. Виды деловых бесед
3. Психология и технология управленческих коммуникаций.
4. Основные виды управленческих коммуникаций: беседа, совещание, собрание, конференция, телефонный разговор и др.
5. Коммуникационные сети и стили в аптечных коллективах.

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Коммуникация - это

а) Процесс передачи информации от одного субъекта к другому на основе определенных принципов и закономерностей.

б) Процесс управления поведением сотрудников. 49

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

в) Способ реализации установленных норм (правила, инструкции, положения), регламентирующих взаимодействие субъектов в рамках организации.

2. Основными элементами процесса коммуникации выступают:

- а) отправитель
- б) сообщение
- в) получатель
- г) каналы передачи информации
- д) кодирование

3. Критериями эффективности коммуникации являются:

- а) оперативность реакции
- б) форма сообщения
- в) правильность реакции
- г) точность коммуникации

4. Формальные внутриорганизационные коммуникации подразделяются на:

- а) вертикальные: нисходящие и восходящие
- б) горизонтальные
- в) радиальные
- г) диагональные
- д) закодированные

5. Коммуникационные барьеры подразделяются на:

- а) культурные различия
- б) личностные
- в) языковые
- г) организационные
- д) временные
- е) физические

6. Допишите недостающие виды деловых бесед:

- а) дисциплинарные
- б) проблемные
- в) собеседования

7. Достройте фразы до их логического завершения:

А. Целью собеседования при приеме на работу является определение у претендента (чего?) _____

Б. _____ беседа (какой вид беседы?) ставит своей целью разрешения конкретной проблемы

В. Формирование позитивного поведения сотрудника является целью _____ (какого вида беседы) беседы.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ:


Задание 1. Ситуационная задача

Заведующие отделами аптеки «Светлая» обеспечивают регулярную «обратную связь» с подчиненными путем изучения их предложений, анализа мнения каждого сотрудника, внося соответствующие коррективы при распределении оперативных задач.

Проанализируйте ситуацию и выберите наиболее подходящий вариант ответа на вопрос «Как это отразится на поведении подчиненных и ситуации в аптеке?»:

- а) подчиненные «погрязнут» в обсуждении заданий и затянут их выполнение
- б) подчиненные будут работать продуктивно, но не получают удовлетворения от работы
- в) подчиненные будут удовлетворены работой, но будут работать «спустя рукава»
- г) подчиненные будут удовлетворены работой, повысят производительность труда и качество выполнения заданий
- д) руководитель в конечном счете пойдет на поводу у подчиненных.

Задание 2. Определите, какой вид дистанции характеризует каждый из приведенных в таблице типов общения и дозаполните таблицу.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

№	Тип общения	Расстояние между общающимися	Вид дистанции
1	Официальное общение, общение с людьми, которых не очень хорошо знают	120 - 350 см	
2	Выступление перед различными аудиториями	свыше 350 см	
3	Общение самых близких людей	15 - 50 см	
4	Общение со знакомыми людьми	50 - 120 см	

- а) социальная дистанция
 б) публичная дистанция
 в) интимная дистанция
 г) персональная (личностная) дистанция

Задание 3. Проанализируйте приведенные в таблице цели различных коммуникаций в фармацевтической компании. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, и заполните таблицу.

№	Цели коммуникаций	Виды коммуникаций
1	Постановка задач исполнителям	
2	Координация работ подразделений	
3	Получение достоверной информации о конечных результатах работы	
4	Интеграция усилий подразделений для решения комплексных проблем	
5	Обеспечение обратной связи о полученных заданиях	
6	Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы	
7	Эффективное использование всех видов ресурсов в организации	
8	Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
9	Обмен информации	
10	Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
11	Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
12	Инструктирование по выполнению работы	
13	Разрешение внутригрупповых конфликтов	
14	Повышение оперативности решения проблем	


СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Вопросы:

1. Коммуникация, определение понятия. Виды коммуникаций и правила их реализации. Этапы коммуникационного процесса
3. Коммуникации в управлении фармацевтическими организациями.

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

2. Сущность, формы, принципы делового общения. Виды деловых бесед
3. Психология и технология управленческих коммуникаций.
4. Основные виды управленческих коммуникаций: беседа, совещание, собрание, конференция, телефонный разговор и др.
5. Коммуникационные сети и стили в аптечных коллективах.

Тестовые задания:

1. Межличностные коммуникации выполняют следующие функции в организации:

- а) контрольную
- б) аналитическую
- в) мотивационную
- г) связующую
- д) информационного обеспечения
- е) эмоциональной экспрессии

2. Какое из приведенных ниже утверждений верно:

- а) коммуникация состоялась, если коммуникатор отправил сообщение
- б) коммуникация состоялась, если получатель получил, понял и принял сообщение
- в) коммуникация состоялась, если получатель декодировал сообщение
- г) коммуникация состоялась, если отправитель передал сообщение

3. Что делает процесс коммуникации двусторонним:

- а) наличие получателя и декодирование сообщения
- б) наличие отправителя и передача сообщения
- в) декодирование сообщения
- г) передача сообщения
- д) обратная связь

4. Критериями классификациями коммуникаций в организации выступают:

- а) каналы общения
- б) мотивы коммуникаций
- в) средства коммуникаций
- г) реальность осуществления коммуникаций
- д) пространственное расположение каналов
- е) тип коммуникационной сети

5. Ниже приведенные операции и процедуры, определяют (что?)

1. Определение направления коммуникации (вертикальная, горизонтальная, диагональная)
2. Создание формальных и неформальных коммуникационных связей
3. Использование невербальных форм коммуникации (как дополнительных)
4. Выбор канала коммуникации
5. Преодоление барьеров эффективной коммуникации (фильтрация информации, избирательное восприятие, эмоции, речь, язык)

6. Найдите соответствие:

- А. Речевое общение между собеседниками, имеющими необходимые полномочия для разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению
- а) *деловая беседа*
б) *совещание*

Б. Форма организованного целенаправленного взаимодействия (общения) руководителя с коллективом посредством обмена мнениями

Б. Форма организованного


целенаправленного

взаимодействия (общения)

руководителя с коллективом

посредством обмена мнениями

7. Невербальными средствами общения являются:

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

а) телефон

б) поза

в) электронная почта

г) рукопожатие

д) дистанция между общающимися

8. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а) мимика

б) рукопожатие

в) поза

г) интонация

д) жесты

е) плач

Практические задания:

Ситуационная задача. В аптеке «Солнечная» фармацевт отдела безрецептурного отпуска, боясь рассердить директора аптеки, утаил информацию о конфликте с посетителем. Информация до директора дошла через неделю в искаженном виде. Анализируя данный случай, директор при подготовке к дисциплинарной беседе предположил следующие варианты причин случившегося:

а) фармацевт хотел произвести хорошее впечатление на руководителя

б) сотрудники аптеки озабочены в основном тем, чтобы угодить своему руководителю, не заботясь улучшением работы отделов

в) рвутся в руководители сами, чтобы стать независимыми

г) в конечном итоге «подсидят» руководителя и займут его место

д) вина самого директора аптеки в игнорировании использования эффективных технологий коммуникации

Проанализируйте ситуацию, выберите наиболее подходящие варианты причин случившегося из перечисленных выше и предложите собственные варианты.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

основная

10. Бадакшанов А.Р., Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бадакшанов А.Р., Ивакина С.Н., Аткинина Г.П. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-4722-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447222.html>

11. Внукова В.А., Правовые основы фармацевтической деятельности [Электронный ресурс] / В.А. Внукова, И.В. Спичак - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 416 с. - ISBN 978-5-9704-4297-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442975.html>


12. Наркевич И.А., Управление и экономика фармации [Электронный ресурс] / под ред. И. А. Наркевича - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442265.html>

дополнительная

13. Понкин И.В., Фармацевтическое право [Электронный ресурс] / И.В. Понкин, А.А. Понкина - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 144 с. - ISBN 978-5-9704-4349-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443491.html>

14. Управление и экономика фармации: сборник ситуационных задач с алгоритмами решений для студентов 4-6 курсов, обучающихся по специальности 060301 - Фармация / составители О. А. Журавская, Г. В. Бельчикова. — Самара: РЕАВИЗ, 2012. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18426.html>

15. Дударенкова, М. Р. Внутренний аудит в аптеке: учебно-методическое пособие / М. Р. Дударенкова, Е. П. Гладунова. — Оренбург: Оренбургская государственная медицинская

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

академия, 2012. — 58 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21794.html>

16. Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств" от 12.04.2010 N 61-ФЗ (последняя редакция). — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

Электронно-библиотечные системы:

- **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
- **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
- **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
- **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
- **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

Федеральные информационно-образовательные порталы:

- Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
- Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

Образовательные ресурсы УлГУ:

- Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.


Тема 33. Управленческие решения в фармацевтической организации. Методы принятия индивидуальных и коллективных управленческих решений в фармацевтической практике

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: изучить основные требования к управленческим решениям; основные методы их формирования. Получить навыки выработки и принятия индивидуальных и коллективных решений.

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- самостоятельная работа студентов
- совместная работа студента с преподавателем
- заключительный контроль:
 - общая оценка знаний
 - задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на

следующее занятие

ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:

1. Суть понятия «управленческое решение», его роль в процессах управления
2. «проблема», «ситуация», «цель», «критерии», «ограничения» и их значение в процессе принятия управленческих решений.
3. Основные факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений.
4. Классификация управленческих решений
5. Условия и факторы, определяющие качество управленческих решений.
6. Формы разработки и реализации управленческих решений

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Управленческое решение - это:

- а) Способ реализации установленных норм (правила, инструкции, положения), регламентирующих взаимодействие субъектов в рамках организации
- б) результат выбора альтернативы из множества вариантов достижения конкретной цели
- в) протекающий во времени мыслительный, эмоциональный и правовой акт по выбору одной из множества альтернатив, совершаемый руководителем в пределах своих полномочий
- г) процесс передачи информации от одного субъекта к другому на основе определенных принципов и закономерностей

2. Ситуация, возникающая в результате какого-либо события, требующая принятия управленческого решения, - это..... (что?)

3. Основные причины возникновения проблемных ситуаций:

- а) Невыполнение объектом управления поставленных задач
- б) Нарушение принципов, правил и норм поведения субъектом или объектом управления
- в) Неправильные стандарты
- г) Ошибки в оценке реальной ситуации
- д) Появление новых задач
- е) Непредвиденные обстоятельства

4. Подберите соответствие:

Виды реакции руководителя на проблемную ситуацию:

- А. Опережающее управление
- Б. Управление по отклонениям

- а) реагирование на уже возникшую проблемную ситуацию
- б) предвидение назревания проблемной ситуации


6. Подберите соответствие по типологии управленческих решений:

Критерий:

- А. По функциям управления
- Б. По характеру действия
- В. По степени структуризации
- Г. По длительности действия
- Д. По степени обязательности
- Е. По содержанию
- Ж. По форме принятия
- З. По способу выработки

Виды решений:

- а) Индивидуальные (единоличные), коллегияльные, коллективные

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

- б) Стратегические, тактические, оперативные
- в) Категоричные, рекомендательные
- г) Интуитивные, адаптационные (на основе суждений), рациональные (аналитические)
- д) Программируемые, непрограммируемые
- е) Организационные, экономические, социальные, технологические, финансовые, кадровые, производственные, прочие
- ж) Плановые, организационные, мотивационные, контрольные, координационные
- з) Долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные, разовые

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ:

Задание 1.

Проанализируйте ситуации 1.1.; 1.2. Дайте свою оценку принятым управленческим решениям, ответив на вопрос: каким требованиям не удовлетворяет принятое решение? (Воспользуйтесь лекционным материалом, а также ответами на вопросы исходного уровня). Назовите свои варианты наиболее оптимальных решений.

Ситуация 1.1.

По материалам проверки соблюдения правил хранения медикаментов в отделениях прикрепленной больницы директор аптеки принял решение объявить старшей мед. сестре выговор за допущенные нарушения в хранении наркотических ЛП в приемном отделении, а также за неправильное ведение учета движения ЛП в терапевтическом отделении.

Ситуация 1.2.

Фармацевт аптеки, обслуживающей население, не отпустила Валидол больному, мотивируя свой отказ отсутствием разменной монеты в кассе, обвинив его в желании оплатить дешевый препарат крупной купюрой. В результате больной написал жалобу в "Книгу жалоб и предложений" аптеки. Дежурный администратор принял решение доставить лекарство больному на дом.


Задание 1.

Проанализируйте проблемную ситуацию в аптеке «ФармаЛАЙФ». С использованием метода составления диаграммы Парето. Сформулируйте варианты альтернатив управленческих решений.

Ситуация. В аптеку «ФармаЛАЙФ» поступает большое количество неправильно выписанных рецептов, в т.ч. и из прикрепленной поликлиники. Директор аптеки решила начать работу с врачами по сокращению ошибок. В первую очередь она провела анализ всех неправильно выписанных рецептов за месяц, результаты которого представлены в таблице.

Таблица.

Всего неправильно выписанных рецептов в том числе:	210
1. Неправильная дозировка детям	10
2. Неправильная дозировка взрослым	5
3. Несовместимость	30
4. Отсутствие необходимых реквизитов	70
5. Неправильная форма рецептурного бланка	8
6. Завышена предельная норма отпуска ЛС	6
7. Отсутствие способа применения ЛС	11
8. Прописывание на 1-ом рецептурном бланке 3-х ЛС, подлежащих ПКУ	7

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

9. Ошибки в написании названий (особенно новых ЛС)	40
10. Неправильные сокращения	13

Алгоритм выполнения задания:

1. Принцип Парето формулируется следующим образом (20:80): Немногочисленные серьезные ошибки составляют большую часть проблемы (70 - 80%)
2. Рассчитайте удельный вес каждой ошибки в их общем количестве.
3. Постройте диаграмму Парето:
 - 3.1. отложите по вертикали удельный вес (%) каждой ошибки от общего числа ошибок
 - 3.2. отложите по горизонтали названия ошибок по порядку убывания их удельного веса
4. Опишите проблему, т.е. назовите ошибки, составляющие более 70% всего количества

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Вопросы:

1. Суть понятия «управленческое решение», его роль в процессах управления
2. «проблема», «ситуация», «цель», «критерии», «ограничения» и их значение в процессе принятия управленческих решений.
3. Основные факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений.
4. Классификация управленческих решений
5. Условия и факторы, определяющие качество управленческих решений.
6. Формы разработки и реализации управленческих решений

Тестовые задания:

1. К основным элементам системы выработки решения относятся:

- а) Цель
- б) Критерий
- в) Вход
- г) Выход
- д) Внутренняя среда
- е) «Прямая» связь
- ж) «Обратная» связь

2. К методам разработки альтернатив относятся:


- а) Аналогии
- б) Инверсии
- в) Эмпатии
- г) Упрощения
- д) Структуризации
- е) Индукции
- ж) Дедукции
- з) «Мозгового штурма»

3. Дополните перечень эвристических методов отбора альтернатив:

1. «Суживающегося круга»
2.
3.
4.

4. Перечислите методы оценки альтернатив:

1.
2.
3.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

5. Приказ, распоряжение, рекомендация, указание - это формы (чего?).....

6. Определите правильную последовательность этапов реализации управленческого решения:

1. Контроль исполнения
2. Доведение принятого решения до исполнителей в оптимальной форме по каналам коммуникации
3. Стимулирование исполнителей
4. Организация методического, информационного, материально-технического, правового, социально-психологического обеспечения труда исполнителей

7. Управленческие решения по степени риска подразделяются на:

- а) Осторожные
- б) Инертные
- в) Рискованные
- г) Импульсивные
- д) Уравновешенные

Практическое задание:


Распределите нижеперечисленные 12 типичных функциональных решений, принимаемых руководителем фармацевтической организации, по общим функциям менеджмента: планирование, организация, мотивирование, контроль, координация.

№	Типичные функциональные решения	Принимаются при выполнении функции	при общей функции
1	Определение генеральной цели развития организации		
2	Решение о структуре производства и управления		
3	Разработка системы стимулирования роста производства		
4	Установление ключевых целей развития на стратегический период		
5	Решение о переходе на децентрализованную структуру управления		
6	Разработка стратегии развития организации и ее подразделений		
7	Определение способов контроля над деятельностью		
8	Контроль хода выполнения планов		
9	Введение новой системы премирования работников		
10	Усиление роли социальных факторов в мотивировании работников		
11	Изучение факторов внешней среды, оказывающих воздействие на стратегию развития организации		
12	Делегирование полномочий по принятию решений на низовые уровни управления		

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

основная

13. Бадакшанов А.Р., Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бадакшанов А.Р., Ивакина С.Н., Аткинина Г.П. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-4722-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447222.html>
14. Внукова В.А., Правовые основы фармацевтической деятельности [Электронный ресурс] / В.А. Внукова, И.В. Спичак - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 416 с. - ISBN 978-5-9704-4297-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442975.html>
15. Наркевич И.А., Управление и экономика фармации [Электронный ресурс] / под ред. И. А. Наркевича - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5 - Режим доступа:

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442265.html>

дополнительная

17. Понкин И.В., Фармацевтическое право [Электронный ресурс] / И.В. Понкин, А.А. Понкина - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 144 с. - ISBN 978-5-9704-4349-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443491.html>
18. Управление и экономика фармации: сборник ситуационных задач с алгоритмами решений для студентов 4-6 курсов, обучающихся по специальности 060301 - Фармация / составители О. А. Журавская, Г. В. Бельчикова. — Самара: РЕАВИЗ, 2012. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18426.html>
19. Дударенкова, М. Р. Внутренний аудит в аптеке: учебно-методическое пособие / М. Р. Дударенкова, Е. П. Гладунова. — Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2012. — 58 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21794.html>
20. Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств" от 12.04.2010 N 61-ФЗ (последняя редакция). — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

Электронно-библиотечные системы:


- **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. - С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
- **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
- **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
- **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
- **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

Федеральные информационно-образовательные порталы:

- Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
- Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

Образовательные ресурсы УлГУ:

- Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

Тема 34. Методы, приемы и стили управления трудовым коллективом в фармацевтической организации.

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: изучить подходы к выделению различных стилей руководства: уяснить необходимость выбора стиля руководства, соответствующего уровню развития коллектива и конкретной ситуации. Научиться оценивать личностно-деловые качества руководителя. Овладеть методами управления конфликтными ситуациями.

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний
- самостоятельная работа студентов
- совместная работа студента с преподавателем
- заключительный контроль:
 - общая оценка знаний
 - задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на следующее занятие

ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:

Вопросы к теме:

1. Методы, приемы и стили управления.
2. Стили управления: одномерные, многомерные.
3. Факторы, влияющие на поведение руководителя.
4. Коллективный труд и управление аптечным коллективом.
5. Факторы, влияющие на поведение руководителей аптек.

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Подберите соответствие между должностным положением и основной обязанностью:

Положение:

- А. Руководитель
- Б. Исполнитель

Обязанность:

- а) самостоятельно выполнять работу в рамках своей компетенции
- б) обеспечить самостоятельное выполнение работы сотрудниками, побуждая их к достижению поставленных целей

2. Подберите соответствие между основными принципами деятельности менеджера и их содержанием:

Принципы:


- А. Целесообразность
- Б. Эффективность

Содержание:

- а) умение расставлять приоритеты по срочности и важности
- б) умение рационально использовать все имеющиеся ресурсы

3. Составьте алгоритм реализации принципов деятельности менеджера, указав правильную последовательность действий:

- А. Фокусирование на ресурсах и результатах
- Б. Самоконтроль и ответственность
- В. Упорядочение работ
- Г. Ранжирование целей
- Д. Дифференциация дел по срочности и важности
- Е. Определение приоритетных дел

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

4. Устойчивая система доминирующих мотивов, определяющая его активность, главные тенденции поведения и избирательность культурных и эстетических потребностей - это (что?)

5. Подберите соответствие между сферой проявления направленности личности менеджера и ее содержанием:

Сфера проявления:

- А. Профессиональная
- Б. Моральная
- В. Культурная

Содержание:

- а) на удовлетворение культурных и эстетических потребностей
- б) «на себя»
- в) на взаимодействие с подчиненными
- г) на общепринятые моральные принципы и нормы
- д) на собственные моральные принципы и нормы
- е) на задачи

6. К законам сохранения и развития авторитета относятся:

- а) закон постоянного подтверждения
- б) закон власти
- в) закон иррадиации (неосознанного распространения)
- г) закон инерции (сохранения)

7. Выберите из перечисленных ниже виды псевдаавторитета:

- а) авторитет расстояния
- б) авторитет педантизма
- в) авторитет доброты
- г) авторитет подкупа
- д) авторитет подавления
- е) авторитет нравочений

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ:

Задание 1. Решение ситуационных задач

1. В аптеке стала снижаться производительность труда. Многие сотрудники считают, что руководство аптеки не считается с мнением и деятельностью неформального лидера. Поддерживаете ли Вы мнение сотрудников? Какая линия поведения руководства была бы предпочтительной в данной ситуации?

2. Стиль нового руководителя аптеки отличается от стиля предыдущего. Этот стиль не одобряет коллектив в целом и отдельные сотрудники особенно. Подскажите, что нужно предпринять новому руководителю.


Задание 2. Пользуясь "решеткой менеджмента", определите, какому типу руководителя, выделяемому на основе поведенческого подхода (9.9; 9.1; 1.9; 5.5; 1.1), соответствуют следующие характеристики:

А. Директор аптеки нацелен на выполнение поставленных перед аптекой задач. Принимаемые им решения реально выполнимы. Если в коллективе встречается несогласие, то устраняет его волевым путем. Темп работы коллектива и самого директора довольно напряженный.

Б. Директор аптеки чаще принимает решения отдельных сотрудников или коллективные. Как правило, присоединяется к мнению и стилю поведения большинства работников аптеки. Если возникают конфликты, то остается в стороне, поэтому редко раздражается. Работает без особого напряжения, выполняет самое необходимое.

В. Для директора важно, чтобы принимаемые решения были творческими и оптимальными, чтобы они были поняты и одобрены сотрудниками аптеки. Он умеет выслушать и принять разумный ответ, изменяя собственную позицию. Если возникают конфликты, стремится разобраться в их причинах и устранить последствия. Если он раздражен, то может сдержаться, хотя его нетерпение заметно. Даже в трудный момент способен оценить шутку. Все силы отдает работе, сотрудники следуют его примеру.

Г. Для директора аптеки важно сохранить добрые отношения с людьми. Вместо того, чтобы реализовать собственный подход, предпочитает принимать мнения, стиль поведения и представления

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

других. Стремится не допускать конфликтов. Если возникает конфликт, то старается чтобы люди как можно скорее вернулись к естественному состоянию. Всегда дружелюбен, считая, что напряженность приводит к срывам. Обладает чувством юмора, ему удастся сохранить дружеские отношения или, если возникает напряженность, переключать внимание. Старается не столько командовать, сколько помогать.

Д. Для директора аптеки важна реализация осуществляемых целей, даже если они не всегда безупречны. Если сотрудники выдвигают новые цели, отличающиеся от его идей, то он ищет среднюю позицию. Если возникают конфликты, старается быть твердым и справедливым, рассуждать честно, стремится поддерживать хороший равномерный темп работы.

РЕШЁТКА МЕНЕДЖМЕНТА



1.1 «БЕЗДАРНЫЙ СТИЛЬ»
мало заботится
о производстве, о людях

9.1 «ЖЕСТКИЙ СТИЛЬ»
внимание
максимальное производству
и минимальное людям

1.9 «КЛУБНЫЙ» СТИЛЬ»
внимание
максимальное людям и
минимальное производству

9.9 «ОПТИМАЛЬНЫЙ»
достижение
производственных целей на
основе доверия и уважения

«Решетка менеджмента»: характеристика стиля руководства.

(1. 1) - «страх перед бедностью» (минимальное) управление;

(1. 9) - «дом отдыха» (либеральный стиль);

(9. 1) - «власть-подчинение» (авторитарный стиль);

(5. 5) - «организация» (компромиссное управление);

(9. 9) - «команда» демократический стиль

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ


Вопросы к теме:

1. Методы, приемы и стили управления.
2. Стили управления: одномерные, многомерные.
3. Факторы, влияющие на поведение руководителя.
4. Коллективный труд и управление аптечным коллективом.
5. Факторы, влияющие на поведение руководителей аптек.

Тестовые задания:

1. Критериями различия между авторитарным, демократическим и либеральным стилями руководства являются:

- а) порядок распределения обязанностей
- б) делегирование полномочий
- в) методы принятия и реализации решений
- г) зрелость исполнителей
- д) формы контактов с подчиненными
- е) контроль над деятельностью

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

2. Подберите соответствие между стилем руководства и его характеристикой:

Стиль:

- А. Авторитарный
- Б. Демократический
- В. Либеральный

Характеристика:

- а) сосредоточение всей власти и ответственности, установление целей и выбор средств их достижения, принятие решений в руках менеджера
- б) снятие ответственности, предоставление возможности самоуправления и выработки решения

в) рациональное делегирование полномочий,

принятие решений на основе участия

3. К основным параметрам поведенческого подхода относятся:

- а) степень внимания к контролю
- б) степень внимания к заданию
- в) степень внимания к принятию решения
- г) степень внимания к подчиненному

4. Пользуясь «решеткой менеджмента», по степени внимания к заданию и степени внимания к подчиненному выделяют (сколько?)

5. Пользуясь ситуационной моделью руководства Херси-Бланшара (жизненного цикла), по степени внимания к заданию и степени внимания к подчиненному с учетом уровня его зрелости выделяют (сколько?)

6. Эффективность управления в соответствии с ситуационной моделью руководства Фидлера определяется тремя характеристиками:

- а) зрелостью подчиненного
- б) сложившимися отношениями между руководителем и членами коллектива;
- в) степенью структурированности решаемой задачи;
- г) полномочиями руководителя
- д) зрелостью руководителя

7. В соответствии с ситуационной моделью руководства Фидлера в наиболее и наименее благоприятных для руководителя ситуациях эффективным является стиль, ориентированный на (что?); в умеренно благоприятных ситуациях – на (что?).

Практическое задание:

Задание 2. Дайте характеристику каждому из трех стилей руководства, выделяемых с позиции личных качеств руководителя: авторитарному, демократическому, либеральному (табл. 2).


Алгоритм выполнения задания:

1. Вспомните, пользуясь учебником и лекционным материалом характеристику стилей руководства, выделяемых с позиции личных качеств руководителя.

2. Пользуясь 5-ю информационными блоками, содержащими суждения о действиях руководителей, распределите каждое из трех суждений (1, 2, 3) всех 5-ти блоков, соответственно характеристике трех типов руководства: авторитарного, демократического и либерального. Проставьте в таблицу 2 номер суждения (1, 2, 3) в соответствующий блоку столбик (I, II, III, IV, V).

Таблица 2.

ТИП РУКОВОДСТВА	СУЖДЕНИЯ				
	блоки				
	I	II	III	IV	V
Авторитарный					

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

Демократический					
Либеральный					

Информационные блоки: Суждения о действиях руководителей (пять блоков):

I БЛОК.

1. Централизует руководство, требует, чтобы о всех делах докладывали лично ему.
2. Четко распределяет функции между собой, своими заместителями и подчиненными.
3. В выполнении управленческих функций пассивен, можно сказать "плывет по течению".

II БЛОК.

1. Чаще обращается к подчиненным с поручениями, советами, просьбами.
2. Всегда приказывает, наставляет, но никогда не обращается с просьбами.
3. Для выполнения какой-либо работы ему приходится уговаривать своих подчиненных.

III БЛОК.

1. Решает только те вопросы, которые сами назревают, не старается заранее предусмотреть их возникновение.
2. Старается решать дела с подчиненными, единолично решает только самые срочные и оперативные вопросы.
3. Он единолично вырабатывает решения или отмечает их.

IV БЛОК.

1. Его любимый лозунг "Давай, давай!"
2. Он, пожалуй, не очень требовательный человек.
3. Он требовательный, но одновременно справедливый.

V БЛОК.

1. Он не может влиять на дисциплину, она определяется другими.
2. Дисциплина выглядит хорошей, так как его боятся.
3. Умеет поддерживать дисциплину и порядок.


РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

основная

16. Бадакшанов А.Р., Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бадакшанов А.Р., Ивакина С.Н., Аткинина Г.П. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-4722-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447222.html>
17. Внукова В.А., Правовые основы фармацевтической деятельности [Электронный ресурс] / В.А. Внукова, И.В. Спичак - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 416 с. - ISBN 978-5-9704-4297-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442975.html>
18. Наркевич И.А., Управление и экономика фармации [Электронный ресурс] / под ред. И. А. Наркевича - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442265.html>

дополнительная

21. Понкин И.В., Фармацевтическое право [Электронный ресурс] / И.В. Понкин, А.А. Понкина - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 144 с. - ISBN 978-5-9704-4349-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443491.html>
22. Управление и экономика фармации: сборник ситуационных задач с алгоритмами решений для студентов 4-6 курсов, обучающихся по специальности 060301 - Фармация / составители О. А. Журавская, Г. В. Бельчикова. — Самара: РЕАВИЗ, 2012. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18426.html>
23. Дударенкова, М. Р. Внутренний аудит в аптеке: учебно-методическое пособие / М. Р. Дударенкова, Е. П. Гладунова. — Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2012. — 58 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21794.html>

24. Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств" от 12.04.2010 N 61-ФЗ (последняя редакция). — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

Электронно-библиотечные системы:

- **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
- **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
- **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
- **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
- **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

Федеральные информационно-образовательные порталы:

- Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
- Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

Образовательные ресурсы УлГУ:

- Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.


Тема 35. Социально-психологический климат в коллективе и управление конфликтными ситуациями

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: познакомить студентов с технологией формирования благоприятного социально-психологического климата в организации, научить управлять конфликтными ситуациями.

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний
- самостоятельная работа студентов
- совместная работа студента с преподавателем

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- заключительный контроль:
 - общая оценка знаний
 - задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на следующее занятие


ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:

Вопросы к теме:

1. Методология управления социально-психологическими процессами в аптечном учреждении.
2. Оценка социально-психологического климата коллектива. Основные факторы, формирующие социально-психологический климат в коллективе.
3. Объективные и субъективные показатели при оценке уровня социально-психологического климата в коллективе.
4. Методы командной работы.
5. Конфликты в процессе управления: классификация, эскалация.
6. Методы управления конфликтными ситуациями.
7. Прикладные технологии разрешения конфликтов.
8. Особенности диагностики конфликтных ситуаций в аптечной организации.
9. Анализ основных этапов разработки мер по профилактике и управлению конфликтами в аптеке.

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Социально-психологический климат – это (что?)
2. Социально-психологический климат коллектива можно оценить с помощью следующих методов (выберите правильный ответ):
 - а) нормативный;
 - б) социометрический;
 - в) эксперимента;
 - г) социологический;

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

3. Подберите соответствие:

А. Конфликт

Б. Конфликтная ситуация

В. Инцидент

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
б) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
в) столкновение противоположно направленных взглядов, позиций, интересов, целей двух или более людей

4. Подберите соответствие между причиной конфликта и ее содержанием

Причины конфликта:

А. Информационные факторы

Б. Структурные факторы

В. Ценностные факторы

Г. Межличностные факторы

Д. Поведенческие факторы

Содержание:

- а) необъективность руководителя, несправедливость, эгоизм, безответственность
б) наличие или отсутствие чувства удовлетворения от общения
в) идеологические, культурные, религиозные, этические, политические, профессиональные ценности
г) взаимоотношения формальных и неформальных групп. Вопросы собственности, социальные нормы и стандарты. Система морального и материального стимулирования
д) факты, слухи

5. Подберите соответствие между видами последствий конфликта и методами управления конфликтной ситуацией:

А. Виды последствий

Б. Методы управления

- а) функциональные
б) структурные
в) дисфункциональные
г) межличностные

6. Разрешить конфликт – это значит (что?)

7. Подберите соответствие между методами управления конфликтами и их содержанием:

Методы:


А. внутриличностные

Б. структурные

В. межличностные

Содержание:

- а) разъяснение требований к работе, приказы, распоряжения, рациональное целеполагание, эффективная система стимулирования;
б) методы воздействия на отдельную личность, управление собственным поведением;
в) приспособление, уступчивость, уклонение, противоборство,

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

конкуренция, сотрудничество,
компромисс и др.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ:

Задание. Проведите диагностику конфликта на основе анализа приведенной ниже ситуации.

Ситуация. Частная фирма «Стрела» занимается предоставлением аутсорсинговых услуг фармацевтическим компаниям по оформлению документов для регистрации ЛП. Единственным учредителем и одновременно директором «Стрелы» является Шомов В.С. За время существования (около 5 лет) коллектив на фирме сложился достаточно дружный и сплоченный. Сотрудники дорожат интересной и хорошо оплачиваемой работой, стабильными отношениями в коллективе.

Не так давно в организацию был принят новый сотрудник Серов С.С., молодой, энергичный, хорошо справляющийся со своими обязанностями менеджер по работе с клиентами. Коллектив встретил нового сотрудника настороженно. Серов С.С. достаточно сложно входил в коллектив: ему не нравились некоторые коллеги, отношения, сложившиеся между сотрудниками. Со свойственными ему энергией и энтузиазмом он решил перестроить эти отношения. Будучи человеком эмоциональным, он стал позволять себе высказывания по поводу работы, выполняемой некоторыми сотрудниками, их личных качеств, иногда в агрессивной форме. Сотрудники организации не очень реагировали на его выступления и на открытый конфликт не шли.

Через некоторое время Серов С.С. заявил директору «Стрелы», что он хотел бы быть включенным в списки кандидатов на должность регионального менеджера (что является целью деятельности многих сотрудников). Директор утвердил Серова в качестве кандидата на должность регионального менеджера.

Сотрудники считают данное решение преждевременным, поскольку, по их мнению, в организации есть более опытные специалисты. Больше всех таким решением директора был недоволен Саблин, т.к. он сам стремился к зачислению на должность регионального менеджера. Атмосфера в коллективе накаляется.


Через некоторое время при обсуждении договора, который подготовил Саблин, в присутствии других сотрудников фирмы Серов указывает на недостатки данного договора, выражая свое недоумение, как такой опытный специалист, как Саблин, мог допустить столь очевидные, по его мнению, ошибки. Саблин вступает в открытый конфликт с Серовым.

На следующий день директор вызывает обоих сотрудников к себе и говорит, что их поведение ставит под сомнение его решение о выдвижении Серова кандидатом на должность и предлагает самим решить возникшие противоречия в ближайшее время, в противном случае уволит обоих.

Алгоритм выполнения задания:

1. Проведите диагностику данного конфликта, заполнив табл.8.

Этап диагностики конфликта	Содержание этапа
1. Определение видимых участников конфликта Строится карта конфликта.	
2–3. Выявление других участников и носителей затронутых интересов	
4. Составление «биографии» конфликта (провести разбор позиции коллектива и позиции	

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

Серова, с самого начала работы в новом коллективе)	
5. Определение позиций участников конфликта (анализируется, какова позиция сторон на момент конфликта, в чем их потребности, интересы, опасения).	Используется метод картографии конфликта
6. Определение причин конфликта	Выявляются объективные и субъективные причины, объект конфликта. Объективные причины конфликта: различия в методах поведения, ценностях; плохие коммуникации; ограниченность количества должностей региональных менеджеров. Объект конфликта — должность регионального менеджера на фирме. Субъективные причины конфликта см. схему «Карта конфликта»
7. Выявление намерений сторон, готовности договориться самим	Разрабатывается вариант решения проблемы и определяется, готовы ли стороны договориться сами, т.е. стремятся ли они урегулировать конфликт путем переговоров между собой; необходимо ли вмешательство третьей стороны, требуется ли другое решение.
8. Выбор посредника и проведение переговоров с его участием	Если стороны не могут сами прийти к соглашению, то предлагается проведение переговоров с участием третьей стороны (посредника), прогноз последствий и расчет необходимых затрат.
9. Решение другими методами	Если разрешение конфликта невозможно путем переговоров, то.....(приведите примеры структурных методов разрешения конфликта).


Примечание:

—► Для выявления причин конфликта возможно использовать метод картографии конфликта, суть которого состоит в графическом отображении составляющих конфликта, в последовательном анализе поведения участников конфликтного взаимодействия, в формулировании основной проблемы, потребностей и опасений участников, способов устранения причин, приведших к конфликту.

—► Перечисляются основные потребности и опасения, связанные с этой потребностью всех основных участников конфликтного содействия. Поступки людей определяются их желаниями, потребностями, мотивами, которые необходимо определить.

Графическое отображение потребностей и опасений расширяет возможности и создает условия для более широкого круга решений, возможных после окончания всего процесса картографии.

Пример карты конфликта для описанной ранее ситуации представлены на рисунке

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

Участник №1. Серов С.С.

Потребности:

уважение; самореализация — занять должность регионального менеджера.

Опасения:

потеря интересной работы в данном коллективе;
 потеря возможности роста в данной организации;
 неналаживание нормальных отношений с коллегами.

Участник №2. Саблин Ю.Ю.

Потребности:

сохранение уважения среди коллег;
 получение должности регионального менеджера;
 сохранение хорошего климата в коллективе

Опасения:

потеря авторитета в коллективе;
 потеря перспектив роста;
 потеря работы в данной организации.

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

Участник №3. Шомов В.С. Потребности:

сохранение работоспособного коллектива;
 сохранение своей власти и авторитета, дисциплины на фирме.

Опасения:

уход высококвалифицированных специалистов из отдела;
 потеря управляемости в коллективе;
 ухудшение качества работы.

Участник №4. Коллектив отдела

Потребности:

нормальная работа;
 сохранение существующего климата в коллективе.

Опасения:

расширение конфликта;
 боязнь быть втянутыми в конфликт;
 ухудшение социально-психологического климата в коллективе;
 потеря работы в случае разрастания

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Вопросы к теме:


1. Методология управления социально-психологическими процессами в аптечном учреждении.
2. Оценка социально-психологического климата коллектива. Основные факторы, формирующие социально-психологический климат в коллективе.
3. Объективные и субъективные показатели при оценке уровня социально-психологического климата в коллективе.
4. Методы командной работы.
5. Конфликты в процессе управления: классификация, эскалация.
6. Методы управления конфликтными ситуациями.
7. Прикладные технологии разрешения конфликтов.
8. Особенности диагностики конфликтных ситуаций в аптечной организации.
9. Анализ основных этапов разработки мер по профилактике и управлению конфликтами в аптеке.

Тестовые задания:

1. Социально-психологический климат – это (что?)

.....

2. Социально-психологический климат коллектива можно оценить с помощью следующих методов (выберите правильный ответ):

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- а) нормативный;
- б) социометрический;
- в) эксперимента;
- г) социологический;

3. Подберите соответствие:

- А. Конфликт*
- Б. Конфликтная ситуация*
- В. Инцидент*

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- б) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
- в) столкновение противоположно направленных взглядов, позиций, интересов, целей двух или более людей

4. Подберите соответствие между причиной конфликта и ее содержанием

Причины конфликта:

- А. Информационные факторы*
- Б. Структурные факторы*
- В. Ценностные факторы*
- Г. Межличностные факторы*
- Д. Поведенческие факторы*

Содержание:

- а) необъективность руководителя, несправедливость, эгоизм, безответственность
- б) наличие или отсутствие чувства удовлетворения от общения
- в) идеологические, культурные, религиозные, этические, политические, профессиональные ценности
- г) взаимоотношения формальных и неформальных групп. Вопросы собственности, социальные нормы и стандарты. Система морального и материального стимулирования
- д) факты, слухи

5. Подберите соответствие между видами последствий конфликта и методами управления конфликтной ситуацией:

- А. Виды последствий*
- Б. Методы управления*

- а) функциональные
- б) структурные
- в) дисфункциональные
- г) межличностные

6. Разрешить конфликт – это значит
..... (что?)


7. Подберите соответствие между методами управления конфликтами и их содержанием:

Методы:

- А. внутрличностные*
- Б. структурные*
- В. межличностные*

Содержание:

- а) разъяснение требований к работе, приказы, распоряжения, рациональное целеполагание, эффективная система стимулирования;

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- б) методы воздействия на отдельную личность, управление собственным поведением;
- в) приспособление, уступчивость, уклонение, противоборство, конкуренция, сотрудничество, компромисс и др.

Практическое задание:

Проведите тест «ИЗУЧЕНИЕ СПЛОЧЕННОСТИ КОЛЛЕКТИВА (ПОКАЗАТЕЛИ ЦЕННОСТНО-ОРИЕНТАЦИОННОГО ЕДИНСТВА)» по методике Р.О.Немова

—► Всех членов группы просят указать десять положительных и отрицательных характеристик значимого для группы явления (например, своего лидера, особенностей своего коллектива, своей совместной деятельности, перспектив группы и т. п.). Затем на основе их ответов составляются два набора положительных и отрицательных характеристик таким образом, чтобы в них оказались включенными характеристики, названные хотя бы одним членом группы.

—► Каждому члену группы предлагается выбрать из этих наборов по пять положительных и отрицательных характеристик, которые они считают наиболее положительными (ценными) и наиболее отрицательными (ненужными).

—► Затем подсчитывается количество выборов, приходящихся на каждую характеристику, и выделяются по пять положительных и отрицательных характеристик, получивших максимальное количество выборов. Кроме того, подсчитывается общее количество выборов, сделанных членами данной группы из каждого предложенного набора. (В силу того, что все участники делают только по пять выборов, это количество численно равно произведению величины группы на пять.)

Показатели ценностно-ориентационного единства (ЦОЕ), отдельно по выборам положительных и отрицательных характеристик, определяются по формуле

$$ЦОЕ = \frac{n - m}{N} \cdot 100,$$

где ЦОЕ – сплоченность группы в отношении данного объекта оценки;

n – сумма выборов, приходящихся на пять характеристик, получивших максимальное количество выборов;


m – сумма выборов, приходящихся на пять характеристик, получивших минимальное количество выборов;

N – общее количество выборов, сделанных членами данной группы.

—► Группа с максимально возможным ЦОЕ - все участники выбирают одни и те же характеристики. Группа с минимально возможным ЦОЕ (полное отсутствие ценностно-ориентационного единства) – участники не отдадут предпочтения ни одной из характеристик исходного набора, т. е. выбирают каждую из них одинаковое число раз.

—► Итоговый показатель групповой сплоченности при помощи описанной методики определяется как полусумма показателей ЦОЕ, вычисленных по положительным и отрицательным характеристикам.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

основная

19. Бадакшанов А.Р., Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бадакшанов А.Р., Ивакина С.Н., Аткина Г.П. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-4722-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447222.html>
20. Внукова В.А., Правовые основы фармацевтической деятельности [Электронный ресурс] / В.А. Внукова, И.В. Спичак - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 416 с. - ISBN 978-5-9704-4297-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442975.html>
21. Наркевич И.А., Управление и экономика фармации [Электронный ресурс] / под ред. И. А. Наркевича - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442265.html>


дополнительная

25. Понкин И.В., Фармацевтическое право [Электронный ресурс] / И.В. Понкин, А.А. Понкина - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 144 с. - ISBN 978-5-9704-4349-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443491.html>
26. Управление и экономика фармации: сборник ситуационных задач с алгоритмами решений для студентов 4-6 курсов, обучающихся по специальности 060301 - Фармация / составители О. А. Журавская, Г. В. Бельчикова. — Самара: РЕАВИЗ, 2012. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18426.html>
27. Дударенкова, М. Р. Внутренний аудит в аптеке: учебно-методическое пособие / М. Р. Дударенкова, Е. П. Гладунова. — Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2012. — 58 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21794.html>
28. Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств" от 12.04.2010 N 61-ФЗ (последняя редакция). — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

Электронно-библиотечные системы:

- **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- **Znaniium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znaniium.com>.
- **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
- **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
- **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
- **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

Федеральные информационно-образовательные порталы:

- Информационная система **Единое окно доступа к образовательным ресурсам**. Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
- Федеральный портал **Российское образование**. Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

Образовательные ресурсы УлГУ:

- Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.

Тема 36. Фармацевтическая этика и деонтология.

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: познакомить студентов с основными понятиями фармацевтической этики и деонтологии и принципами применения этих знаний на практике.


МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний
- самостоятельная работа студентов
- совместная работа студента с преподавателем
- заключительный контроль:
 - общая оценка знаний
 - задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на следующее занятие

ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:

1. Историческое становление этики и деонтологии.
2. Особенности и проблемы фармацевтической деонтологии.
3. Морально-правовые аспекты фармацевтической профессии.
4. Деонтология в системе отношений фармацевт - больной - общество.
5. Взаимоотношения в фармацевтическом коллективе (фармацевт - фармацевт).
6. Взаимоотношения фармацевтического работника и врача (фармацевт - врач).
7. Социальная ответственность и этика фармацевтического работника.
8. Система социальных норм, регулирующих поведение фармацевтических работников.
9. Фармацевтические аспекты биоэтики.

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Провизор, являясь специалистом в области лекарствоведения обязан:

- а) информировать врача о новых лечебных, профилактических и диагностических препаратах
- б) требовать от врачей строгого соблюдения установленных правил выписывания рецепта.
- в) верно всё

2. Может ли провизор производить терапевтическую замену препарата?

- а) да
- б) нет

3. Этические отношения провизора с коллегами строятся по принадлежности следующим образом:

- а) подчиненный-руководитель, сотрудник-сотрудник
- б) подчиненный-сотрудник, руководитель-сотрудник

4. Выберите общий этический принцип общения между коллегами согласно Этическому кодексу фармацевтического работника России.

- а) фармацевтический работник должен вести себя по отношению к своим коллегам так, как хотел бы, чтобы они относились к нему
- б) стимулируют коллег к продаже больших количеств лекарственного продукта, чем необходимо
- в) оставлять без внимания все ошибки и неточности коллег
- г) всё верно

5. На что в первую очередь направлен Этический кодекс фармацевтического работника России?

- а) на достижение материального благополучия населения
- б) на выполнение предписаний руководства аптечных организаций
- в) на обеспечение прав, достоинств и здоровья личности и общества в целом, а также прав и моральной ответственности специалистов фармацевтических организаций и предприятий.
- г) увеличение моральной ответственности производителей лекарственных средств


6. Какова основная задача профессиональной деятельности фармацевтического работника?

- а) получение экономической прибыли
- б) сохранение здоровья человека
- в) увеличение роли клинических исследований
- г) ужесточение законодательства в области рекламы лекарственных средств

7. Фармацевтический работник не вправе:

- 1) использовать свои знания и навыки при незаконном производстве и отпуске лекарственных средств, особенно тех, которые могут привести к ущербу здоровью, физической или психической целостности человека
- 2) отпускать лекарственные средства, не разрешенные к медицинскому применению и в качестве которых он сомневается
- 3) по соображениям собственной выгоды оказывать влияние на свободу и независимость профессионального решения, которое должно приниматься исключительно в интересах пациента

- а) 1,2
- б) 1,3

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

в) 1,2,3

8. Должен ли фармацевтический работник соблюдать врачебную тайну?

а) да

б) нет

9. Согласно Этическому кодексу фармацевтического работника России какой должна быть критика в адрес коллег?

а) аргументированной и не оскорбительной

б) критика возможна в присутствии пациента

в) верно всё

10. Затрагивает ли Этический кодекс фармацевтического работника России вопросы, связанные с прогрессом в фармации?

а) да

б) нет

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ:

Решение ситуационных задач

1. Больной просит провизора поторопить приготовление ему лекарства на «cito». Провизор отвечает: «Ваше лекарство сложной технологии приготовления. Кстати, стоит не дорого». Правильно ли ответил провизор?

Ответ:

а) провизору не следует посвящать больного в технологию приготовления лекарств и связывать ее с ценой;

б) провизору не следует заострять внимание больного на стоимости лекарства;

в) провизору надо ответить больному, что не следует торопить приготовление лекарства, ибо это — лекарство;

г) провизор обещает больному попросить провизора-технолога (ассистента) ускорить приготовление лекарства.

2. Больной просит 1 флакон поливитамина «Аскорутин». Провизор предполагает: «Возьмите больше, а то срок годности проходит». В чем ошибка провизора?

Ответ:

а) провизору не следует говорить больному о сроке годности препарата, тем более об истекающем; б) провизору не следует предлагать больному дополнительные флаконы (коробки) лекарств, даже казалось бы «безобидных» поливитаминов;

в) ошибка провизора в нарушении норм обращения с больным согласно учению фармацевтической деонтологии.

3. Беременная женщина пришла в аптеку приобрести эластичный бинт. Фармацевт аптеки, глядя на ее ноги, говорит: "Как вы рожать будете? У вас ведь варикоз!». Женщина, идя домой, все время повторяла незнакомое ей слово, а, придя домой, упала на диван: «Варикоз у меня, понял, - со слезами на глазах сказала она мужу, - рожать не смогу!». В чем ошибка фармацевта?

Ответ:


а) фармацевт поступил бестактно;

б) фармацевт виновен в фармакофобии женщины;

в) фармацевт не должен был говорить беременной женщине о ее заболевании по латыни;

г) фармацевт не имеет права связывать варикозное расширение вен на ногах с исходом беременности женщины;

д) ошибка фармацевта в нарушении норм общения с больными в свете учения

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

фармацевтической деонтологии.

4. Больной 13 октября подает провизору рецепт на "Кодтерпин", выписанный 2 октября. На замечания провизора и его мотивированный отказ в выдаче "Кодтерпина" больной обвиняет его в формализме. В чем недоработка провизора аптеки? Как должен поступить провизор?

Ответ:

- а) провизор выдает "Кодтерпин" по рецепту, срок действия которого истек;
- б) провизор не выдает больному "Кодтерпин", обвиняя его в просрочка рецепта;
- в) провизор объясняет больному, что через 10 дней "Кодтерпин" может быть ему уже не показан, даже вреден;
- г) провизор просит больного прочитать «Памятку», где указаны правила отпуска лекарств из аптек и правила общения провизора с больным;
- д) в аптеке не было (или недостаточно было) собраний аптечных работников и постоянных посетителей аптек - больных, обслуживаемых аптекой, где бы разъяснялись права и обязанности и провизоров и посетителей аптеки.

5. Провизор выдал больному 3% раствор борного спирта 10 граммов и вдруг лицо больного перекошилось: «Почему вы выдаете не неполный флакон? Перевесьте его при мне». Провизор объяснил больному, что 3% раствор борного спирта готовит не аптека, а завод (фармацевтическая фабрика), но больной по-прежнему требует: "При чем тут завод, у вас есть нормы траты, на заводе не долили, вы доливайте, раз приняли партию с браком (с недоливом)». Провизор парирует: «А почему вы решили, что 40,0 — это полный должен быть флакон?». Больной говорит: «Перевесьте при мне и тогда будете что-либо утверждать». Как должен поступить провизор?

Ответ:

- а) провизор переливает 3% раствор борного спирта и, в случае наличия расхождения в весе, доливает его, извинившись перед больным;
- б) провизор отказывается переливать заводской разлив 3% раствора борного спирта;
- в) провизор просит больного пройти к дежурному администратору.

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ


Вопросы:

1. Историческое становление этики и деонтологии.
2. Особенности и проблемы фармацевтической деонтологии.
3. Морально-правовые аспекты фармацевтической профессии.
4. Деонтология в системе отношений фармацевт - больной - общество.
5. Взаимоотношения в фармацевтическом коллективе (фармацевт - фармацевт).
6. Взаимоотношения фармацевтического работника и врача (фармацевт - врач).
7. Социальная ответственность и этика фармацевтического работника.
8. Система социальных норм, регулирующих поведение фармацевтических работников.
9. Фармацевтические аспекты биоэтики.

Тестовые задания:

1. Провизор, являясь специалистом в области лекарствоведения обязан:

- а) информировать врача о новых лечебных, профилактических и диагностических препаратах
- б) требовать от врачей строгого соблюдения установленных правил выписывания рецепта.
- в) верно всё

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

2. Может ли провизор производить терапевтическую замену препарата?

- а) да
- б) нет

3. Этические отношения провизора с коллегами строятся по принадлежности следующим образом:

- а) подчиненный-руководитель, сотрудник-сотрудник
- б) подчиненный-сотрудник, руководитель-сотрудник

4. Выберите общий этический принцип общения между коллегами согласно Этическому кодексу фармацевтического работника России.

- а) фармацевтический работник должен вести себя по отношению к своим коллегам так, как хотел бы, чтобы они относились к нему
- б) стимулируют коллег к продаже больших количеств лекарственного продукта, чем необходимо
- в) оставлять без внимания все ошибки и неточности коллег
- г) всё верно

5. На что в первую очередь направлен Этический кодекс фармацевтического работника России?

- а) на достижение материального благополучия населения
- б) на выполнение предписаний руководства аптечных организаций
- в) на обеспечение прав, достоинств и здоровья личности и общества в целом, а также прав и моральной ответственности специалистов фармацевтических организаций и предприятий.
- г) увеличение моральной ответственности производителей лекарственных средств

6. Какова основная задача профессиональной деятельности фармацевтического работника?

- а) получение экономической прибыли
- б) сохранение здоровья человека
- в) увеличение роли клинических исследований
- г) ужесточение законодательства в области рекламы лекарственных средств

7. Фармацевтический работник не вправе:


- 1) использовать свои знания и навыки при незаконном производстве и отпуске лекарственных средств, особенно тех, которые могут привести к ущербу здоровью, физической или психической целостности человека
- 2) отпускать лекарственные средства, не разрешенные к медицинскому применению и в качестве которых он сомневается
- 3) по соображениям собственной выгоды оказывать влияние на свободу и независимость профессионального решения, которое должно приниматься исключительно в интересах пациента

- а) 1,2
- б) 1,3
- в) 1,2,3

8. Должен ли фармацевтический работник соблюдать врачебную тайну?

- а) да
- б) нет

9. Согласно Этическому кодексу фармацевтического работника России какой должна быть критика в адрес коллег?

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- а) аргументированной и не оскорбительной
- б) критика возможна в присутствии пациента
- в) верно всё

10. Затрагивает ли Этический кодекс фармацевтического работника России вопросы, связанные с прогрессом в фармации?

- а) да
- б) нет

Практическое задание:

Обсудить ситуации по алгоритму (видоизменяя или исключая некоторые пункты)

1. Клиент возвращает товар (а) ЛС, б) тонометр по гарантии)
2. Больному сахарным диабетом не поступил препарат, он в ярости
3. Скандальная клиентка не довольна обслуживанием конкретного фармацевта

Алгоритм работы с конфликтными клиентами:

Правило 1. «Выпустить пар» Предоставить клиенту возможность высказать свое недовольство и претензии. В состоянии кипения он все равно ничего не услышит. Как ни тяжело слушать нелестные и неприятные отзывы о себе, товаре и аптеке, необходимо сдержаться и внимательно выслушать рассерженного покупателя: кивать и поддерживать визуальный контакт; не улыбаться; не давать никаких оценок; не перебивать; постараться понять, что именно его так задело и т.д.

Правило 2. «Переключить внимание» Задавать как можно больше вопросов, помогающих выяснить причину жалобы. Отвечая на них, покупатель переключит свое внимание и сможет быстрее успокоиться. Спрашивать нужно доброжелательно и спокойно, не обвиняя и не выговаривая.

Правило 3. «Поблагодарить» Положительные эмоции, которые покупатель испытывает в момент благодарности, нейтрализуют его раздражение.

Правило 4. «Извиниться» Не бояться извиниться, если была допущена ошибка. Это обезоружит недовольного покупателя и вызовет у него уважение.

Правило 5. «Пошутить» Обескуражить недовольного покупателя, заставить его улыбнуться, рассмеяться - один из великолепных способов разрешения конфликта.

Правило 6. «Неожиданный ход» Попытаться сбить агрессию и остановить бурный поток слов покупателя неожиданными приемами: задать неожиданный вопрос; спросить совета; сделать комплимент.


Правило 7. «Попросить руку помощи» Предложите покупателю высказать свои способы по разрешению данной ситуации.

Правило 8. «Не судить» Не давать вашему покупателю отрицательных оценок, старайтесь говорить с ним как можно вежливее.

Правило 9. «Назвать эмоцию» Не бойтесь называть все своими именами, словесно обозначьте эмоцию, которую вы читаете на лице посетителя.

Правило 10. «Сохранить уверенность» Не кричать, когда на вас кричат, не обвинять в ответ на претензии. Не надо также молчать, в надежде этим погасить гнев вашего покупателя. Эти позиции неэффективны. Сохраняйте спокойствие, уверенность и уравновешенность.

Правило 11. «Понять клиента» При каждом удобном моменте старайтесь своими словами повторить высказывания и претензии клиента. Такая тактика устраняет недоразумения, демонстрирует внимание и уважение к клиенту и способствует снятию напряжения. Конфликты, противоречие интересов часто характеризуют процесс продажи. Покупатели хотят купить подешевле и получше, многие не уверены в качестве товара, кто-то считает,

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

что ему просто навязали дорогостоящее средство, некоторые по своей природе любят спорить и жаловаться. При условии профессионального и оперативного разрешения проблемы или конфликта аптека приобретет много лояльных и благодарных клиентов

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

основная

22. Бадакшанов А.Р., Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бадакшанов А.Р., Ивакина С.Н., Аткина Г.П. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-4722-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447222.html>
23. Внукова В.А., Правовые основы фармацевтической деятельности [Электронный ресурс] / В.А. Внукова, И.В. Спичак - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 416 с. - ISBN 978-5-9704-4297-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442975.html>
24. Наркевич И.А., Управление и экономика фармации [Электронный ресурс] / под ред. И. А. Наркевича - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442265.html>


дополнительная

29. Понкин И.В., Фармацевтическое право [Электронный ресурс] / И.В. Понкин, А.А. Понкина - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 144 с. - ISBN 978-5-9704-4349-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443491.html>
30. Управление и экономика фармации: сборник ситуационных задач с алгоритмами решений для студентов 4-6 курсов, обучающихся по специальности 060301 - Фармация / составители О. А. Журавская, Г. В. Бельчикова. — Самара: РЕАВИЗ, 2012. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18426.html>
31. Дударенкова, М. Р. Внутренний аудит в аптеке: учебно-методическое пособие / М. Р. Дударенкова, Е. П. Гладунова. — Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2012. — 58 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21794.html>
32. Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств" от 12.04.2010 N 61-ФЗ (последняя редакция). — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

Электронно-библиотечные системы:

- **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. — Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. — Москва, [2019]. - Режим

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.

- **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
- **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
- **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
- **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
- **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

Федеральные информационно-образовательные порталы:

- Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
- Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

Образовательные ресурсы УлГУ:

- Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.

Тема 37. Этика делового общения.

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: Научить готовить простые и сложные порошки с лекарственными веществами, отличающимися прописанным количеством и физико-химическими свойствами, и оценивать их качество.


МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний
- самостоятельная работа студентов
- совместная работа студента с преподавателем
- заключительный контроль:
 - общая оценка знаний
 - задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на следующее занятие

ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
9. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
10. Деловое совещание как один из видов делового общения.
11. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
12. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
13. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
14. Правила делового общения по телефону.
15. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
16. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
17. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Какие элементы входят в структуру этики?

- а) нравы – обычай - мораль;
- б) история этики – теория морали - прикладная этика;
- в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

2. Этика – это ...

- а) наука, предметом которой является мораль;
- б) наука, предметом которой является общество;
- в) наука, предметом которой является мировоззрение

3. Профессиональная этика относится к ...

- а) теории морали;
- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике

4. Гуманистическая этика ...

- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
- б) считает, что человек не имеет своей ценности;
- в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности

5. Авторитарная этика ...


- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
- б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
- в) считает, что цель человека – быть самим собой

6. Прикладная этика включает ...

- а) теорию морали;
- б) этику делового общения;
- в) нормативную этику

7. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- и) менеджмента;
- г) логики;

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

8. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ: Деловая игра «Этика делового общения»

Цель деловой игры: приобретение практических навыков подготовки и проведения деловой беседы и производственного совещания.

Студенты разбиваются на группы и готовят деловую беседу и производственное совещание по заранее обговоренным с преподавателям темам

ПРАВИЛА ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО СОВЕЩАНИЯ.

1. Руководитель учреждения вырабатывает повестку дня и определяет участников совещания.

Повестка дня – документ, информирующий об основных вопросах, обсуждаемых на совещании. В состав повестки дня входит: перечисление тем докладов, сообщений, предлагаемых для обсуждения с указанием Ф.И.О. и должности, выступающих с ними лиц.

Пример: 1. О работе отдела ГЛС аптеки.

Докладчик: зав. отделом Иванова Т.П.

2. Об итогах повышения квалификации провизора-аналитика Егоровой О.А.

2. Извещение участников совещания осуществляется путем рассылки приглашений или вывешивания объявления.

Пример: Объявление

В кабинете зав. аптеки 25.10.10 г. в 14.00 состоится производственное совещание с повесткой дня: (текст повестки дня приводится).

3. Секретариат совещания вырабатывает регламент.

Регламент должен предусмотреть четкую организацию хода работы совещания:

- время начала и окончания;
- время, отводимое выступающему докладчику для справки;
- порядок рассмотрения и формы завершения рассмотрения вопросов.

Пример: Схема регламента совещания.

1. Вступительное слово (не более 3 минут). В нем оговариваются временные ограничения.

2. Основной доклад (до 20 минут).

3. Вопросы докладчику (не более 2 минут на каждый).

4. Содоклад, сообщение (не более 7 минут).

5. Вопросы содокладчикам (не более 1 минуты на каждого).

6. Выступления (3 -5 минут).

7. Ответы докладчика (не более 5 минут).

8. Ответы содокладчиков (не более 3 минут каждому).

9. Справка по ходу совещания (не более 3 минут).

10. Чтение проекта решения (не более 5 минут).

11. Предложения к проекту решения (не более 3 минут).

12. Подведение итогов (не более 7 минут).


Примечание:

В целях сохранения активности участников предусмотреть 10-минутные перерывы через каждые 50 минут работы.

4. Каждое сообщение предусматривает материалы: доклад, протокол, решение.

Доклад (сообщение) по основному вопросу повестки дня готовят заранее:

Главные критерии доклада:

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- полнота освещения рассматриваемых проблем;
- наличие четко сформулированных и достаточно обоснованных предложений;
- доступность изложения;
- небольшой объем.

Примечание: Доклад можно иллюстрировать наглядным информационным материалом, дополняющим его содержание: таблицами, графиками, диаграммами, экономическими расчетами.

Основная задача секретаря: документирование, освещение путем протоколирования или стенографирования.

Решение совещания: должно быть четко и кратко сформулированным с указанием срока и ответственных за его выполнение.

ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ.

1. ЭТАП БЕСЕДЫ

- начало;
- передача информации;
- аргументирование;
- выслушивание доводов собеседника;
- принятие или опровержение этих доводов;
- принятие решения.

II. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

1. Поставить конкретную цель и конкретные задачи беседы.

(Получение информации, на которой будет основано дальнейшее решение, прием, увольнение, наказание, поощрение и др.)

2. Заранее составить план беседы.

Продумать начало, главные вопросы и конец беседы. Первый вопрос должен быть коротким, интересным, но не дискуссионным, следует заинтересовать собеседника в полезности предстоящей беседы. Необходимо сформулировать главные вопросы и предусмотреть, чем закончить беседу.

3. Выбрать место, время и определить продолжительность беседы.

О предстоящей беседе надо предупредить сотрудника заранее. Не следует начинать беседу за 5 минут до конца рабочего дня. Местом может быть для беседы кабинет, рабочее место сотрудника и т.д.

4. Создать атмосферу взаимного доверия.

(Можно задать вопрос о семье, о здоровье и др.)

5. От начала и до конца придерживаться основного направления, ведущего к достижению цели.

Вопросы следует рассматривать последовательно, начиная их со слов: кто? где? когда? почему? как? и т.д.

Внимательно выслушивать ответ.

6. Быть на высоте положения.

(Не забывать быть доброжелательным, уважительным, корректным, твердым, справедливым).

7. Использовать во время разговора методы убеждения.


Не допускать излишней убедительности, чтобы не вызывать отпор со стороны собеседника.

8. Зафиксировать полученную информацию.

Лучше ничего не записывать во время беседы, чтобы не вызвать нервность. Записи можно сделать после окончания беседы.

9. Прекратить беседу после достижения цели.

Следует разработать тактичный прием окончания беседы (поблагодарить, попрощаться и др.)

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Вопросы:

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
9. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
10. Деловое совещание как один из видов делового общения.
11. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
12. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
13. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
14. Правила делового общения по телефону.
15. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
16. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
17. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.

Тестовые задания:

1. Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:

- а) этикой;
- б) моралью;
- в) нравственностью.

2. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...


- а) служебной сфере
- б) сфере общения
- в) процесс взаимодействия
- г) личном плане

3. Специфической особенностью делового общения является...

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- в) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

4. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

5. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

6. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА


основная

25. Бадакшанов А.Р., Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бадакшанов А.Р., Ивакина С.Н., Аткина Г.П. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-4722-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447222.html>
26. Внукова В.А., Правовые основы фармацевтической деятельности [Электронный ресурс] / В.А. Внукова, И.В. Спичак - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 416 с. - ISBN 978-5-9704-4297-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442975.html>
27. Наркевич И.А., Управление и экономика фармации [Электронный ресурс] / под ред. И. А. Наркевича - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442265.html>

дополнительная

33. Понкин И.В., Фармацевтическое право [Электронный ресурс] / И.В. Понкин, А.А. Понкина - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 144 с. - ISBN 978-5-9704-4349-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443491.html>
34. Управление и экономика фармации: сборник ситуационных задач с алгоритмами решений для студентов 4-6 курсов, обучающихся по специальности 060301 - Фармация / составители О. А. Журавская, Г. В. Бельчикова. — Самара: РЕАВИЗ, 2012. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18426.html>
35. Дударенкова, М. Р. Внутренний аудит в аптеке: учебно-методическое пособие / М. Р. Дударенкова, Е. П. Гладунова. — Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2012. — 58 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21794.html>
36. Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств" от 12.04.2010 N 61-ФЗ (последняя редакция). — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

Электронно-библиотечные системы:

- **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
- **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
- **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
- **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
- **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

Федеральные информационно-образовательные порталы:

- Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
- Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

Образовательные ресурсы УлГУ:

- Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.


Тема 38. Закон о защите прав потребителей. Система защиты прав потребителей. Ответственность фармацевтических работников.

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: ознакомить студентов нормативно-правовой базой в отношении защиты прав потребителей, получить навык интерпретации исхода ситуаций с точки зрения правового поля, усвоить основные пункты ответственности фармацевтических работников при исполнении профессионального долга.

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

- самостоятельная работа студентов
- совместная работа студента с преподавателем
- заключительный контроль:
 - общая оценка знаний
 - задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на следующее занятие

ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:

Вопросы к теме:

1. Закон о защите прав потребителей.
2. Система защиты прав потребителей лекарств.
3. Основные направления защиты прав потребителей лекарств.
4. Нормативно-правовые акты в области оказания фармацевтической помощи и защиты прав потребителей лекарств.
5. Ответственность фармацевтических работников: дисциплинарная, административная, уголовная, гражданско-правовая.

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

А) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Б) гражданин, имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;

В) гражданин, имеющий намерения заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

2. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей — это:

А) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

Б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

В) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

3. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей — это:


А) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

Б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

В) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

4. Продавец по законодательству о защите прав потребителей — это:

А) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

Б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

В) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

5. Безопасность товара (работы, услуги) – это

А) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

Б) безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя

В) безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья и имущества потребителя

6. Существенный недостаток товара (работы, услуги) -

А) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки

Б) недостаток, который не может быть устранен

В) недостаток, который проявляется вновь после его устранения

7. Обязан ли продавец передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями, если при заключении договора с потребителем он был поставлен в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги)?

А) обязан

Б) не обязан

8. Срок службы товара — это:

А) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;

Б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;


В) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

9. Срок годности товара – это

А) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;

Б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;

В) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

10. Гарантийный срок – это

А) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;

Б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;

В) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ:


Разбор схемы:



Ситуационная задача

При расчете с покупателем фармацевт не смог рассчитать клиента из-за отсутствия разменной монеты. Клиент был возмущен, потребовал «жалобную» книгу. Фармацевт отказал ее предоставить.

Вопросы	Ответы
1. Какие нарушения допущены фармацевтом?	
2. Как должна вестись книга отзывов и предложений?	

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

3. Каков порядок осуществления наличных расчетов с покупателями?	
4. Мог ли в такой ситуации фармацевт предложить расчет с помощью платежных банковских карт? Каков порядок осуществления?	
5. Какая информация для потребителей должна быть в торговом зале в удобном для ознакомления месте?	

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

1. Вправе ли продавец установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем?

- А) да
- Б) нет

2. Обязан ли изготовитель устанавливать срок годности на парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии и иные подобные товары?

- А) обязан
- Б) не обязан
- В) имеет право устанавливать по желанию

3. В течение какого срока изготовитель обязан обеспечить безопасность товара (работы), в случае если он не установил на товар (работу) срок службы?

- А) в течение одного года со дня передачи товара (работы) потребителю
- Б) в течение трех лет со дня передачи товара (работы) потребителю
- В) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю

4. Безопасность товара (работы, услуги) – это

- А) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);
- Б) безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя
- В) безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья и имущества потребителя


5. Выберите несколько правильных вариантов ответов. какая из видов ответственности предусмотрена за нарушение прав потребителей?

- А) материальная
- Б) уголовная
- В) дисциплинарная
- Г) гражданско-правовая
- Д) административная

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

основная

28. Бадакшанов А.Р., Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бадакшанов А.Р., Ивакина С.Н., Аткинина Г.П. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-4722-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447222.html>
29. Внукова В.А., Правовые основы фармацевтической деятельности [Электронный

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

ресурс] / В.А. Внукова, И.В. Спичак - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 416 с. - ISBN 978-5-9704-4297-5 - Режим доступа:

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442975.html>

30. Наркевич И.А., Управление и экономика фармации [Электронный ресурс] / под ред. И. А. Наркевича - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442265.html>

дополнительная

37. Понкин И.В., Фармацевтическое право [Электронный ресурс] / И.В. Понкин, А.А. Понкина - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 144 с. - ISBN 978-5-9704-4349-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443491.html>

38. Управление и экономика фармации: сборник ситуационных задач с алгоритмами решений для студентов 4-6 курсов, обучающихся по специальности 060301 - Фармация / составители О. А. Журавская, Г. В. Бельчикова. — Самара: РЕАВИЗ, 2012. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18426.html>


39. Дударенкова, М. Р. Внутренний аудит в аптеке: учебно-методическое пособие / М. Р. Дударенкова, Е. П. Гладунова. — Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2012. — 58 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21794.html>

40. Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств" от 12.04.2010 N 61-ФЗ (последняя редакция). — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

Электронно-библиотечные системы:

- **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
- **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
- **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.

- **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
- **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

Федеральные информационно-образовательные порталы:

- Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
- Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

Образовательные ресурсы УлГУ:

- Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.

Тема 39. Основы делопроизводства в фармацевтических организациях.

ЦЕЛЬ ЗАНЯТИЯ: получить навыки составления и оформления документов в соответствии с действующим стандартом; овладеть приемами организации документооборота в аптеке.

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЯ - Кафедра фармакологии, учебные лаборатории, лекционный зал

ПЛАН ЗАНЯТИЯ:

- организационная часть
- оценка исходного уровня знаний
- самостоятельная работа студентов
- совместная работа студента с преподавателем
- заключительный контроль:

- общая оценка знаний

- задание по самоподготовке, обсуждение методических указаний для студентов на

следующее занятие


ВОПРОСЫ ПО ТЕМЕ ЗАНЯТИЯ:

Вопросы к теме:

1. Основы делопроизводства в аптечных организациях.
2. Делопроизводство и классификация документов.
3. Организация документооборота. Систематизация документов в аптеке.
4. Функции и унификация документов.
5. Оформление реквизитов документов, требования к бланкам. Правила и требования к составлению основных документов.
6. Административная система документирования: организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы, документы по личному составу.
7. Организация работы с документами: номенклатура дел; обработка документов; формирование дел.
8. Экспертиза ценности, хранение, уничтожение документов в аптечных организациях.

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ:

1. Допишите фразу до логического завершения:

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

Деятельность по созданию документов и организации работы с ними называется (как?)

2. Подберите соответствие:

- А. Документирование
- Б. Документооборот
- а) правила оформления и составления документов
- б) организация работы с документами

3. Закончите начатое предложение: документооборот — это движение документов в организации с момента их создания до:

- а) передачи на исполнение
- б) подшивки в дело
- в) завершения исполнения или отправки

4. Основными принципами организации делопроизводства являются..... и(что?)

5. Действующими государственными стандартами РФ в области делопроизводства являются:

- а) ОСТ «Правила оптовой торговли лекарственными средствами. Основные положения»
- б) ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.
- в) ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
- г) ОСТ «Правила отпуска торговли (реализации) лекарственных средств в аптечной организации. Основные положения»

6. Элементы, из которых состоит документ, называются:

- а) данными
- б) показателями
- в) реквизитами
- г) кодами

7. По способу размещения реквизитов заголовочной части документа возможны следующие варианты:

- а) поперечный
- б) продольный
- в) угловой
- г) квадратный

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИЧЕСКОМ ЗАНЯТИИ:

Ситуационные задачи:

Задача 1. Проанализируйте предложенный вариант приказа по основной деятельности и назовите выявленные ошибки:

2. 1.Приказ "О порядке использования компьютера"

Приказываю:


1. Обеспечить гл. бухгалтеру О.М. Кузьминой оперативный доступ к работе на требуемом компьютере;
2. Без согласия с гл. бухгалтером О.М. Кузьминой запрещается отключать, перемещать компьютерное оборудование;
3. Контроль за исполнением приказа возложить на зам. директора аптеки Л.К. Иванову.

Директор _____ подпись _____ М.С. Соколова

С приказом ознакомлены:

Задание 2.

Зарегистрируйте документы, поступившие в аптеку № 33 20 сентября 2010 года и

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

направленные из нее в другие учреждения в этот же день.

Алгоритм выполнения задания:

Что делать?	Как делать?
1. Определить, какие из указанных документов подлежат регистрации.	1. Воспользоваться "Примерным перечнем" (Приложение взять у преподавателя).
2. Заполнить регистрационную карточку на поступившие документы.	2. Перечертить карточку в рабочую тетрадь с имеющейся в ней регистрационной записью и продолжить ее. (Приложение взять у преподавателя).
3. Исходящие документы зарегистрировать в соответствующем журнале.	3. Перечертить в рабочую тетрадь "Журнал исходящих и внутренних документов" и сделать необходимые записи в нем (Приложение взять у преподавателя).

СОВМЕСТНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ: разбор практических заданий по теме

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ: фронтальный опрос по теме занятия

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Вопросы:

1. Основы делопроизводства в аптечных организациях.
2. Делопроизводство и классификация документов.
3. Организация документооборота. Систематизация документов в аптеке.
4. Функции и унификация документов.
5. Оформление реквизитов документов, требования к бланкам. Правила и требования к составлению основных документов.
6. Административная система документирования: организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы, документы по личному составу.
7. Организация работы с документами: номенклатура дел; обработка документов; формирование дел.
8. Экспертиза ценности, хранение, уничтожение документов в аптечных организациях.

Тестовые задания:

1. При адресовании документа физическому лицу инициалы ставят:

- а) перед фамилией адресата
- б) после фамилии адресата

2. С какой целью на служебном письме указывают фамилию и телефон исполнителя:


- а) для оперативной связи с исполнителем
- б) для придания документу юридической силы

3. В каком случае правильно оформлен реквизит «Подпись» на бланке документа:

- а) Ректор университета П.В. Глыбочко
- б) Ректор университета Глыбочко П.В.
- в) Ректор Первого МГМУ им. И.М. Сеченова П.В. Глыбочко

4. В каком случае правильно оформлен реквизит «Гриф утверждения документа» плана работы Ученого совета фармацевтического факультета на 2010—2011 учебный год .

- а) УТВЕРЖДАЮ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии	Форма	
Методические указания к практическим занятиям по дисциплине		

Решение Ученого совета от 12.09.2010 г. № 1

б) УТВЕРЖДЕН

Решением Ученого совета от 12.09.2010 г. № 1

в) УТВЕРЖДЕН

Решение Ученого совета № 1 от 12.09.2010 г.

5. В отсутствие директора аптеки подписание документа его заместителем, исполняющим обязанности руководителя, осуществляются следующим образом:

а) Зам / Директор _____ А.И.Петров

(подпись его зама Г.В.Сидорова)

б) Директор _____ А.И.Петров

(подпись его зама Сидорова)

в) И.О. директора _____ Г.В.Сидоров

(личная подпись)

Практическое задание:

Решение ситуационной задачи. Проанализируйте предложенные варианты оформления соответствующих реквизитов и дайте ответы на следующие вопросы:

1.1. В каком варианте правильно оформлен реквизит «Адрес»?

а) Директору аптеки № 269

Матвеевой Тамаре Петровне

б) Директору аптеки № 269 г-же Матвеевой Т.П.

в) Директору Московской аптеки № 269

Т.П. Матвеевой

1.2. В каком варианте правильно оформлен реквизит «Отметка о наличии приложения», если в тексте сопроводительного письма не упоминалось о приложении?»

а) Приложение:

1. Справка о согласовании проекта реконструкции помещения аптеки на 4 л. в 1 экз.;

2. Отзыв на проект на 2 л. в 1 экз.

б) Приложение: на 6 л. в 1 экз.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

основная


31. Бадакшанов А.Р., Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бадакшанов А.Р., Ивакина С.Н., Аткина Г.П. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-4722-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447222.html>

32. Внукова В.А., Правовые основы фармацевтической деятельности [Электронный ресурс] / В.А. Внукова, И.В. Спичак - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 416 с. - ISBN 978-5-9704-4297-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442975.html>

33. Наркевич И.А., Управление и экономика фармации [Электронный ресурс] / под ред. И. А. Наркевича - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442265.html>

дополнительная

41. Понкин И.В., Фармацевтическое право [Электронный ресурс] / И.В. Понкин, А.А. Понкина - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 144 с. - ISBN 978-5-9704-4349-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443491.html>

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последиplomного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

42. Управление и экономика фармации: сборник ситуационных задач с алгоритмами решений для студентов 4-6 курсов, обучающихся по специальности 060301 - Фармация / составители О. А. Журавская, Г. В. Бельчикова. — Самара: РЕАВИЗ, 2012. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18426.html>

43. Дударенкова, М. Р. Внутренний аудит в аптеке: учебно-методическое пособие / М. Р. Дударенкова, Е. П. Гладунова. — Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2012. — 58 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21794.html>

44. Федеральный закон "Об обращении лекарственных средств" от 12.04.2010 N 61-ФЗ (последняя редакция). — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/


Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

Электронно-библиотечные системы:

- **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.
- **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].
- **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.
- **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.
- **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

Федеральные информационно-образовательные порталы:

- Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.
- Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		


Образовательные ресурсы УлГУ:

- Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.

Коллоквиум

Вопросы:

1. Основы научного менеджмента.
2. Особенности управления в условиях формирования рынка ЛС.
3. Введение в менеджмент.
4. Взаимосвязь основных понятий, категорий науки управления. Инструменты управления.
5. Методология изучения менеджмента: основные подходы.
6. Вклад в современную науку менеджмента основных школ и теорий управления.
7. Фармацевтический менеджмент: цель, роль, функции и методы.
8. Основные функции управления фармацевтической деятельностью: планирование, организация, контроль, координация.
9. Типы организаций и структуры управления в фармации.
10. Организационное проектирование.
11. Эффективная организация распределения полномочий в фармацевтической организации
Основы кадрового менеджмента фармацевтических организаций.
12. Основные функции кадрового менеджмента, документальное оформление трудовых правоотношений.
13. Мотивация труда аптечных работников.
8. Управление дисциплинарными отношениями.
9. Аттестация и сертификация фармацевтических специалистов.
10. Стабилизация условий и охраны труда.
11. Техника безопасности; виды инструктажа аптечных работников, порядок проведения и регистрации.
6. Методы, приемы и стили управления.
7. Стили управления: одномерные, многомерные.
8. Факторы, влияющие на поведение руководителя.
9. Коллективный труд и управление аптечным коллективом.
10. С Факторы, влияющие на поведение руководителей аптек.
11. Коммуникации в управлении фармацевтическими организациями.
12. Сущность, формы, принципы делового общения.
13. Психология и технология управленческих коммуникаций.
14. Основные виды управленческих коммуникаций: беседа, совещание, собрание, конференция, телефонный разговор и др.
15. Коммуникационные сети и стили в аптечных коллективах.
 10. Методология управления социально-психологическими процессами в аптечном учреждении.
 11. Оценка социально-психологического климата коллектива. Основные факторы, формирующие социально-психологический климат в коллективе.
 12. Объективные и субъективные показатели при оценке уровня социально-психологического климата в коллективе.
 13. Методы командной работы.
 14. Конфликты в процессе управления: классификация, эскалация.
 15. Методы управления конфликтными ситуациями.

<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Ульяновский государственный университет Институт медицины, экологии и физической культуры Факультет последипломного медицинского и фармацевтического образования Кафедра общей и клинической фармакологии с курсом микробиологии</p>	<p>Форма</p>	
<p>Методические указания к практическим занятиям по дисциплине</p>		

16. Прикладные технологии разрешения конфликтов.
17. Особенности диагностики конфликтных ситуаций в аптечной организации.
18. Анализ основных этапов разработки мер по профилактике и управлению конфликтами в аптеке.
10. Историческое становление этики и деонтологии.
11. Особенности и проблемы фармацевтической деонтологии.
12. Морально-правовые аспекты фармацевтической профессии.
13. Деонтология в системе отношений фармацевт - больной - общество.
14. Взаимоотношения в фармацевтическом коллективе (фармацевт - фармацевт).
15. Взаимоотношения фармацевтического работника и врача (фармацевт - врач).
16. Социальная ответственность и этика фармацевтического работника.
17. Система социальных норм, регулирующих поведение фармацевтических работников.
18. Фармацевтические аспекты биоэтики.
9. Основы делопроизводства в аптечных организациях.
10. Делопроизводство и классификация документов.
11. Организация документооборота. Систематизация документов в аптеке.
12. Функции и унификация документов.
13. Оформление реквизитов документов, требования к бланкам. Правила и требования к составлению основных документов.
14. Административная система документирования: организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы, документы по личному составу.
15. Организация работы с документами: номенклатура дел; обработка документов; формирование дел.
16. Экспертиза ценности, хранение, уничтожение документов в аптечных организациях.
1. Современные тенденции в сфере фармацевтического информирования.
2. Основные термины и определения информатики.
3. Научная и деловая информация.
4. Свойства и виды научной информации.
5. Информационные процессы и технологии в фармации.
6. Достоверность информации. Источники фармацевтической информации.
7. Основные формы передачи фармацевтической информации.
8. Аналитико-синтетическая переработка.
9. Информационный фонд. Виды АСПИ.
10. Информационные ресурсы. Особенности информационной потребности о лекарственных препаратах.
1. Принципы представления информационных услуг: качество, ориентация, безопасность.
2. Роль фармацевтического работника в сфере фармацевтического информирования.
3. Роль рекламы в сфере фармацевтического информирования.
4. Работа провизора с покупателем.
5. Работа провизора с врачом.
6. Отдельные компоненты консультации, их взаимосвязь и смена.
7. Ответственность за представления информационных услуг.