

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттін 1 беті
Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		

ДӘРІС КЕШЕНІ

Пәні: «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»

Пән коды: FTK 2203

ББ атауы және шифры: 6B10106 «Фармация»

Оқу сағаты/кредит көлемі: 150/5

Оқу курсы мен семестрі: 2/4

Дәріс көлемі: 10

Шымкент, 2024-2025

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару»	Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 2 беті
Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»	

Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар» пәнінің жұмыс оқу бағдарламасына (силлабус) сәйкес әзірленген және кафедра мәжілісінде талқыланды.

Хаттама № 15 «24» 06 2024 ж

Кафедра меңгерушісі,
фарм.ғ.д., профессор



Шертаева К.Д.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 бетін 3 беті

№1 Дәріс

1. Тақырып : «Коммуникативтік үрдіс және фармацевттің коммуникативтік құзіреттілігі»

2. Мақсаты:

- Коммуникация, коммуникативтік үрдістер туралы
- Коммуникативтік үрдіске қатысушылардың ролі туралы білімдер беру.

3. Дәріс тезистері

«Коммуникация» термині әртүрлі мағыналарда қолданылады. Мысалы, инженерлік, көліктік, ақпараттық коммуникациялар туралы байланыстың түрлері немесе құралдары ретінде айтуға болады. Коммуникация деп кең түрде бір адамнан екінші адамға ақпарат беруді, қарым-қатынасты айтады.

Ұйымдастыру мәнмәтінінде «коммуникация» түсінігі үдеріс (коммуникация-бұл адамдардың қарым-қатынасы: ойларымен, сезімдерімен, ақпараттарымен алмасу) және объект (ақпаратты беру үдерісін қамтамасыз ететін техникалық құралдардың жиынтығы) ретінде қарастырылады).

Жақсы жолға қойылған коммуникация ұйымдастырылған тиімділікті қамтамасыз етуге әсер етеді. Мынандай түсінік бар, егер коммуникация саласында ұйымдастыру тиімді болса, онда ол қызметтің барлық басқа түрлерінде де тиімді. Коммуникация компанияның, фирманың басшылығы қажетті ақпаратты керек уақытында ала алатындай және шешім қабылдау үшін ықшамды түрде ала алатындай болуы керек.

Яғни, қорытындысында, ұйымдастыру теориясының міндеттеріне қатысты ең маңыздысы коммуникациялық үдеріс болып табылады. Сондықтан, коммуникация – адамдар арасында немесе олардың топтары арасында ақпараттарды ауызша және жазбаша хабарлама түрінде, дене қозғалысы тілімен және тілдің параметрлерімен беру және сөйлесу үдерісі.

Коммуникация – бұл адамдардың социумдағы өмірінің қажетті жағдайларының бірі, ал коммуникабельдік – табысқа жетелейтін маңызды жүйелі сипаттамалардың бірі. Әлеуметтік топтарда коммуникабельдік деп сөйлесуге, көпшілікке деген қабілеттілік, бірлесіп жұмыс істеуге деген қабілеттілік түсіндіріледі. Нақты бір ұйымға (компанияға) қатысты сыртқы коммуникациямен қатар ішкі коммуникация туралы да айтуға болады.

Сыртқы коммуникация – бұл сіздің ұйымыңыздан тысқары жатқан әлеммен коммуникация, бұл ұйым мен сыртқы орта арасындағы коммуникация. Сыртқы коммуникацияның міндеттері – ұйымның ақпараттық қажеттіліктерін қанағаттандыру, мемлекеттік органдармен, қоғаммен, жеткізушілермен, клиенттермен байланысты орнату. Сыртқы коммуникация көмегімен компанияның бедел-бейнесі қалыптасады және сақталып тұрады.

Ішкі немесе ішкі ұйымдастыру коммуникациясы (бөлімдер, арасында, бөлім ішіндегі өндіру мен басқару деңгейі бойынша коммуникация, тұлғааралық коммуникация, ресми емес коммуникациялар) өндірістік-шаруашылық қызметтің бөлігі ретінде ұсынылады:

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттін 4 беті

бөлімдер арасындағы байланыс, сату бөлімінің есептемелері немесе қойма есебінің тізімдемесі және т.б. Ұйым ішіндегі коммуникацияға әңгіме ретіндегі тәсілмен нұсқаулық беру, ақпаратты беру, оқыту, менеджмент енеді. Ұйымдағы ішкі коммуникацияның маңызды мақсаты- қызметкерлер арасынан ұйым басшысымен жүргізілетін мақсаттар мен саясатқа қолдаушыларды жасау. Коммуникация көмегімен қызметкерлер қажетті білімдер мен уәджелерді алады, компания жоспарларының таратушылары және күшті қорғаушылары болады. Сондықтан, коммуникация – корпоративті саясатты ендіру мен тиімді дамыту үшін қажетті жағдай және маңызды ұйымдастырушы құрал. Коммуникативті ағын көлденең және тік бағыттарда араласуы мүмкін.

Коммуникация сөзі лат. Communico – жалпы жасаймын, байлаймын, сөйлесемін сөзінен шығады. Қоғамда коммуникация деп сөйлесу, ойларымен, білімдерімен, сезімдерімен, мінез-құлық кескінімен алмасу түсіндіріледі. Сонымен қатар, коммуникация (латындық communicate – біреумен сөйлесу) – философия категориясы, «ол байланыс, оның көмегімен «мен» өзімді басқадан табамын» дегенді білдіреді.

Коммуникацияны орнату құралдары дискуссия болып табылады, оның барысында адамдар ойлаудың жалпы қабылданған нормалары оларды бөлетіндігіне және өздерінің әртүрлі және жеке қайталанбас екендігі оларды жақындастыратындығына көздері жетеді. «Коммуникация» термині «қарым-қатынас» ретінде де кең мағынада қолданылады.

4. Иллюстрациялық материал: презентация

5. Әдебиет

Негізгі:

1. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
2. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
3. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
4. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
5. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
6. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
7. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Қосымша әдебиеттер

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5B110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттін 5 беті

4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронды басылымдар

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300- "Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз.
2. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/> Республикалықжоғарыоқуорындарыаралықэлектрондықкітапхана<http://rmebrk.kz/> «Акнурпресс» сандықкітапхана <https://aknurpress.kz/login> «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru> «Параграф Медицина» ақпараттықжүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Бақылау сұрақтары:

1. Коммуникация дегеніміз не.
2. Коммуникация түрлерін атаңыз.Тиімді және тиімсіз коммуникация.
3. Коммуникативтік үрдіс дегеніміз не.
4. Коммуникациялық байланыстағы негізгі үш түрін атаңыз.
5. Коммуникациялық үрдістердің негізгі жеті құрылымын атаңыз.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 6 беті

№2 Дәріс

1. Тақырып: «Фармацевттің пациенттермен қарым-қатынасында вербалды және вербалды емес әдістерді қолдануы»

2. Мақсаты:

- Коммуникативтік үрдістің тиімділігіне әсер ететін факторлар.
- Фармацевттің пациенттермен қарым-қатынасында вербалды әдістерді қолдануы
- Фармацевттің пациенттермен қарым-қатынасында вербалды емес әдістерді қолдануы туралы мәліметтер беру.

3. Дәріс тезистері: Дәріханадағы әрбір маман өзінің қызметтік міндеттерін кәсіби деңгейде орындау үшін жауап береді. Тұрғындармен тікелей жұмыс жасайтын фармацевтер қарым-қатынастың жалпы және кәсіби мәдениетін иеленуі керек, келушілерге жеке қарым-қатынас тәсілін табуы керек.

Қарым-қатынас өнері этика, әсемдік, лингвистика, педагогика, риторика және әлеуметтік психология сияқты білім саласының түйісуінде болады.

Дәріханалық еңбек ұжымында қарым-қатынастың бірнеше деңгейі бар [

I деңгей – фармацевтін дәріханаға келушілермен қарым-қатынасы;

II деңгей – фармацевтін дәрігерлермен қарым-қатынасы;

III деңгей – дәріхана қызметкерлерінің өзара қарым-қатынасы.

Қарым-қатынастың бірінші деңгейін – «фармацевт және тұтынушы» ерекшелігін тереңірек қарастырайық.

1993 жылы Еуропалық қоғамдастықтың фармацевтикалық тобы Түпнұсқалық Дәрілік заттарды өндірушілердің Еуропалық Қауымдастығымен бірлесе отырып келесі жағдайларды қалыптастырды:

«Фармацевтік қызметкер тұрғындардың күнделікті өмірдегі денсаулығын сақтауға байланысты сұрақтарының негізгі кеңесшісі болып табылады, сонымен қатар тұрғындарды дәрілік заттармен қамтамасыз етуде басты тұлға болып табылады. Екінші жағынан – фармацевт дәрілік заттарды өндірушілердің ең жақын серіктесі. Көзқарастың барлық тарапынан фармацевт алдында тұтынушыларға жоғары сапалы қызмет көрсетуді ұсыну міндеті және дәрілік заттарды ұтымды пайдалануына мадақтау жасау тұрады. Фармацевт өзінің кәсіби қызметінде емделушілермен тікелей байланыста болады және өзі сатып отырған дәрілік заттар туралы кеңес беру үшін жеткілікті түрде білімі болады.»

4. Иллюстрациялық материал: презентация

5. Әдебиет

Негізгі:

1. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 7 беті

2. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
3. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
4. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
5. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
6. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
7. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Қосымша әдебиеттер

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Акнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5B110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронды басылымдар

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз.
2. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
«Акнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login> «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru> «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Бақылау сұрақтары.

1. Дәріхана ұйымында қарым-қатынастың неше деңгейі бар?
2. Фармацевт пен пациенттің қарым-қатынасының коммуникативтік ережелері.
3. Коммуникативтік үдерістің тиімділігіне әсер етуші факторлар
4. Коммуникативтік үдерістің тиімділігіне кедергі етуші факторлар
5. Вербалды коммуникация
6. Вербалды емес коммуникация

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 бетін 8 беті

№4 Дәріс

1. Тақырып: «Фармацевттің науқастармен, дәрігерлермен, әріптестерімен қарым-қатынас құруы»

2. Мақсаты:

- Фармацевттің науқастармен тиімді қарым-қатынас құруы.
- Фармацевттің дәрігерлермен, әріптестерімен тиімді қарым-қатынас құруы
- Фармацевттің басқа да медициналық қызметкерлермен тиімді қарым-қатынас құруы принциптері туралы білімдер беру.

3. Дәріс тезистері:

Фармацевттің әріптестермен, дәрігерлермен және басқа медицина қызметкерлерімен тиімді қарым-қатынас жасуының қағидалары

Фармацевттің жүріс-тұрысының әдептік нормаларынан, тұлғааралық және кәсіби өзара қарым-қатынасынан, кәсіби дайындығынан шыға отырып, фармацевтикалық ұйымдарда фармацевттің әріптестермен, дәрігерлермен және басқа медицина қызметкерлерімен тиімді қарым-қатынасының және топта жұмыс істеудің жалпы қағидалары ерекше орын алады. Дәріханалық ұйымдардың психологиялық атмосферасына ерекше, жоғары талаптар қойылады. Бұған дейін атап өткендей, дәріханадағы әрбір маман өзінің қызметтік міндеттерін кәсіби және мәдениетті деңгейде орындауға жауап береді.

Дәріханалық еңбек ұжымында қарым-қатынастың бірнеше деңгейі бар:

I деңгей – фармацевттің дәріханаға келушілермен қарым-қатынасы;

II деңгей – фармацевттің дәрігерлермен қарым-қатынасы;

III деңгей – дәріхана қызметкерлерінің өзара қарым-қатынасы.

Фармацевттердің дәрігерлермен және өзара қарым-қатынасы іскер түрде және көбінесе эмоционалды болуы керек, әсіресе егер, ол дәріхананың келушілерінің көзінше болса. «Фармацевт- фармацевт» қарым-қатынасы кәсіби этикамен, ескертумен, назар аударумен, ақ пейілділікпен, сеніммен, орынды талап етумен сипатталады. Фармацевттің қосымша қызметкерлермен қарым-қатынасы сыпайылықты, этиканы сақтаумен және басымшылықтың жоқтығымен өтуі керек. Фармацевт тұтынушының емделудің тиімділігіне деген сенімін сақтау үшін дәрігердің мәртебесін тұрақты түрде қолдау керек. Тұтынушының көзінше дәрігердің атына сыни ескертпелерді айтуға немесе оның емінің мақсаттылығына сенімсіздікті білдіруге болмайды. Сонымен қатар, дәріхананың тұтынушыларына рецептегі қателер туралы айтуға болмайды, оларды міндетті түрде тұтынушының қатысуынсыз өзгерту керек. Сонымен қатар, бұл қателік назардан тыс қалмау керек. Барлық дұрыс емес жазылған рецептер ЕПҰ ұйымының бас дәрігеріне немесе дәрігеріне мәлімдеу керек. ЕПҰ дәрігерлерімен байланыс және қарым-қатынас жасау фармацевт-ақпараттандырушы және фармацевт-клиницист арқылы жүзеге асырылады, ол дәрігерлерді жаңа препараттар мен дәріханадағы дәрілік заттардың ассортименті туралы уақытылы мәлімдеп отыруы керек. Тәжірибе көрсеткендей, әрбір

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 9 беті

дәріханалық ұжымда басшымен белгіленген фармацевтердің қызметтік өзара қарым-қатынасын бейнелейтін заңды немесе ресми құрылыммен қатар заңды емес немесе ресми емес құрылым болады.

Заңды емес қарым-қатынас – бұл өзара тұлғалық әсерден, сөйлесуден, көзқарастан, қызығушылықтан, дағдыдан және т.б. тұратын достық байланыстар. Дәріханалық ұйымның басшысы өзінің қызметінде заңды қызметтік өндірістік қарым-қатынасқа әсерін тигізетін ұжымның заңды емес құрылымымен есептесуге міндетті

4. Иллюстрациялық материал: презентация

5. Әдебиет:

Негізгі:

1. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
2. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
3. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
4. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
5. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
6. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
7. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Қосымша әдебиеттер

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Акнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5B110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронды басылымдар

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз.
2. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
«Акнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login> «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru> «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

ОНТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 10 беті

6. Бақылау сұрақтары.

1. Дәріханалық ұйымдарда қарым-қатынас деңгейлерін атаңыз?
2. Дәріханалық ұйымдарда бейресми қарым-қатынас дегеніміз не?
3. Фармацевтикалық ұйымдарда әйелдер басымдығына байланысты, әйел психологиясының ерекшеліктері қандай?
4. Фармацевт пен пациенттің тиімді сұқбаттасу ережелері.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 11 беті

№5 Дәріс

1.Тақырып: «Тиімді коммуникациялар дұрыс шешімдер қабылдау кепілдігі»

2.Мақсаты:

- Фармацевттің пациентке дұрыс сұрақ қоя білуі
- Фармацевттің пациентті белсенді тыңдай білуі туралы білімдер беру.

3. Дәріс тезистері:

Фармацевтің сұрақ қою біліктілігі. Тұтынушыны белсенді және мұқият түрде тыңдау жолдары

Тұтынушыларға сұрақтарды дұрыс қою ережелері.

Сіз қарым-қатынас жасаған тұтынушыларда әр уақытта басқалардан биік тұратын негізгі қажеттілігі бар. Сіз бұл жайлы тек қана қойған сұрақтарыңыздың жауаптарынан біле аласыз. Біздің сату кезінде табысқа жетуіміз сұрақты дұрыс қойып және оны сауатты қолдануымызға байланысты. Қызмет көрсету кезінде маңызды дағдылардың бірі тұтынушыға нақтылайтын сұрақтарды дұрыс қою болып табылады.

Тұтынушылармен қарым-қатынас жасау кезінде сіз оның аз ғана бөлігін (25-30%) сұрақ қойып, оған жауап беруге, ал уақыттың үлкен бөлігін (70-75%) тұтынушыны тыңдауға жұмсайсыз. Егер де сіз сұрақ қою арқылы тұтынушыны ашық сұхбатқа шақырмасаңыз тыңдап тұратын ештеңе де болмайды [33].

Не себептен фармацевтикалық қызметкердің тұтынушыға сұрақ қоюы керек:

- Тұтынушының фармацевтке қызығушылық тудырып және өзінің маңыздылығын білдіру үшін;
- Тұтынушының қажеттілігін анықтап, қалауын түсіну үшін;
- Фармацевт тыңдауы мүмкін болған қарсылықтарды білу және сөйлесу кезінде оны әрі қарай қолдану үшін;
- Фармацевтің білікті маман ретінде жағымды ой қалыптастыру, сонымен қатар тұтынушының сеніміне ие болу үшін.

Төменде көрсетілген ережелерді ұстану арқылы тұтынушы фармацевттің сұрақтарына жауап беруге дайын екендігін көрсетеді:

- Сіз тұтынушыға өзі туралы сұрақтар қоясыз;
- Сіз тұтынушының өзіне түсінікті болатын сұрақтарды қойыңыз;
- Сіз дайын жауабы бар сұрақтар қоймайсыз және өз ойыңызды баурамайсыз;
- Өз сұрақтарыңызды тұтынушының осыған дейін берген жауабына қарай құрасыз.

Статистика бойынша, адамдардың 40% лезде дәріханаға қарай жол бастайды. Сіз білімді, көптеген дәрілердің атауларын білетін, көптеген ауруларды емдеудің сұлбасында қалыптасатын білікті мамансыз, бірақ не себептен тұтынушының дәріханаға келіп тұрғанын кейбір сұрақтарды қоймай тұрып біле алмайсыз. Сауатты жолмен қойылған сұрақтар тұтынушының сұранысын нақтылап, оларға қандай препарат ұсыну қажеттілігін анықтауға көмектеседі

Альтернативтік сұрақтар – бұл тұтынушымен бірге дәріханаларды талқылау кезінде

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 12 беті

сұхбат жүргізудің ең тиімді ықпал етудің және сендірудің түрі.

Адамның таңдау жасауын ұсынатын негізгі тәсіл. Сондықтан сізге адамның сіз болжам жасаған таңдауды жасауы үшін төменде көрсетілген альтернативтік сұрақты қолдану қажет: «Сіз шайды қантпен ішесіз бе немесе лимонмен ба?» (Байқаған болсаңыз, бұл жердегі мәселе шай туралы туындап жатқан жоқ). Альтернативтік сұрақтарды әртүрлі жағдайларда қолдануға болады.

Таңдау жасау үшін қойылған альтернативтік сұрақ. Бұл жоғарыда айтылып кеткен шайды қантпен немесе лимонмен ішу сияқты сұрақтар. Осындай сұрақтарды құру кезінде сізге оның екі жауабы да мақұл болатынын есте сақтау керек. Төменде, таңдау жасауға көмектесетін сұрақтар мысал ретінде келтірілген:

- Сіз емдік курс алу үшін жететін препаратты аласыз ба немесе сынап көру үшін бір орамын аласыз ба?
- Сіз препаратты өзіңіз үшін аласыз ба немесе бүкіл жанұяңызға аласыз ба?
- Сіз бір-екі немесе төрт дәрі аласыз ба?
- Сіз сатып алу кезінде сыйлық алғыңыз келе ме немесе жеңілдік алғыңыз келе ме?

4.Иллюстрациялық материал: презентация

5.Әдебиет:

Негізгі:

1. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
2. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
3. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
4. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
5. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
6. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
7. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Қосымша әдебиеттер

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронды басылымдар

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 13 беті

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300- "Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300- "Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж. 1экз.
2. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
«Аknurpress» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login> «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru> «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Бақылау сұрақтары (Feedback кері байланысы).

1. Фармацевтикалық қызметкер неге пациенттерге сауал қоюға тиісті?
2. Пациентке дұрыс сұрақ қоя білуі. Сұрақтар түрлері.
3. Дәріхана пациентін « белсенді тыңдау» дегеніміз не?
4. Пациентті мұқиятсыз тыңдау себептерін атаңыз?

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 14 беті

№7 Дәріс

1. Тақырып: «Фармацевт коммуникациясындағы кедергілер, дау-жанжалдардың шығу факторлары, оларды жеңу»

2. Мақсаты: Алдын алу үшін қажетті білім алушылардың қабілеттерін қалыптастыру және дамыту:

- фармацевт коммуникациясындағы кедергілер.
- ұжымдағы және дәріхана пациенттерімен қақтығыстар.
- созылмалы шаршау синдромы.

3. Дәріс тезистері

Фармацевттің коммуникация жүргізу кезіндегі кедергілері

Коммуникация мамандарының айтуы бойынша, кез келген жаңа ақпаратты сұхбаттас адам өзінің «қабылдау призмасы» арқылы қабылдайды: егер де сұхбат кезінде біз екеуміз бізге жақсы таныс болған зат туралы сөйлесіп жатсақ, бұл жағдайда «призманың тиімділігі» аз болып, түсінбеушілік туындаудың ықтималы кішкентай.

Ал егер де, біз сұхбаттас адамға бұл уақытқа дейін белгісіз болған, бірақ оның қызығушылығына және біліміне қатысты ақпарат айтсақ, түсінбеушілік туындаудың ықтималы аз ғана болса да көбейеді. Ал сұхбаттастың осыған дейін мүлдем хабары жоқ ақпаратты айтсақ, түсінбеушілік туындаудың ықтималы өте үлкен болып қалады. Осыған орай бұл жағдайда коммуникациялық кедергі туындайды.

Сөйлеуші тарапынан түсінбеушілік туындауы мүмкін болған факторлар:

- Анық емес тұжырымдау мен жаңылысып сөйлеу;
- Сөйлеу кезінде кәсіби сөздерді шектен тыс қолданылуы;
- Жылдам сөйлеудің ырғағы;
- Ақпаратты қажетті болған анықтамасыз тезис түрінде жазу.
- Тыңдаушы тарапынан:
- Сөйлеушіге қарағанда, сұхбат жүргізіп жатқан мәселе жөнінде өзінің ойы және көзқарасының болуы;
- Сөйлеп тұрғанды аяғына дейін тыңдамай, өзіндік тұжырымдар жасау;
- Көңілін басқа жаққа аударып, ақпаратты толығымен қабылдамайды.

Қарым-қатынасты орнату кезіндегі пайда болатын коммуникациялық кедергілердің мысалдары.

Әдетте, дәріхана тұтынушысы фармацевтін сәлемдесуіне стандартты түрде: «Жоқ, рахмет. Мен өзім көрейін» деп жауап қайтарып, диалог құраудың мүмкіндігін жояды.

Не себептен осындай жағдайлар туындайды? Мұның үш себебі бар:

1. Асығыстықпен қарым-қатынас жасау.
2. Арақашықтықты бұзу.
3. Интимдік препараттарды сатып алу.
1. Асығыстықпен қарым-қатынас жасау

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 15 беті

Сіз парфюмерия дүкеніне кіріп келгенде, бірден сізге сату жөніндегі кеңесші «шабуыл» жасап, сізге бірдемелерді ұсынып, жеңілдіктер және жүргізіліп жатқан акциялар жөнінде айтқан кезіндегі сезімдеріңізді есіңізге түсіріңіз. Бұл кезде бұрылып сол дүкеннен кетіп қалғыңыз да келеді. Бар мәселе, жаңа жерге адаптация жасау үшін тұтынушыға біраз уақыт қажет екендігін есте сақтаңыз. Жаңа келген тұтынушының мазасын бірден алмаңыз. Жаңа жерге бейімделу үшін әрбір адамға әртүрлі уақыт қажет болады, кем дегенде 3-5 минут. Тұтынушының жан-жағына қарап, кеңесшіні немесе препараттарды іздей бастағанын байқасаңыз, қасына қарай жақынданыз. Әдетте, өзіне не қажет екендігін білетін тұрақты сатып алушылар бірден қарым-қатынасқа түседі.

2. Арақашықтықты бұзу

Әрбір жеке тұлғаның өзіне тән және өзін психологиялық тұрғыдан қолайлы сезінетін физикалық арақашықтығы болады. Бізге ең бастысы:

Интимдік жерлерді жабуға болмайтынын есте сақтау керек. Бұл арақашықтық сіз және тұтынушы арасында қол созылғандай арақашықтыққа тең болады. Өзіміздің жеке кеңістігімізге тек қана өзіміз білетін және сенетін адамдарды ғана жібереміз: туыскандары, сүйіктілері, жақындары.

Есте сақтаңыз: бейтаныс адаммен қарым-қатынас жасаған кезде ара қашықтық ұлғаяды. Дегенмен, арақашықтығы қысқа болған адамдар да бар, олар кеңесшімен өте жақын тұруы мүмкін, ал кейбіреулері тіпті сіздің қолыңыздан ұстап, иығыңыздан қағуы мүмкін.

3. Интимдік препараттарды сатып алу .

Тұтынушы сату залында кеңесшінің көмегінен интимдік препараттарды сатып алу кезінде бас тартуы мүмкін. Әдетте, осындай тұтынушылар өздеріне басқа біреудің көңілін аудармау үшін сату залында адамдардың азайғанын күтеді. Бұл кезде фармацевт күлмей, өзін өте сабырлы ұстауы өте маңызды.

Егер де сіз тұтынушының басқаларға өзінің қандай да ер адамдардың потенциясын асыратын препаратты немесе презерватив сатып алғандығын жариялағысы келмегенін көрсеңіз, оған тез және жылдам түрде қызмет көрсетуге әрекет жасаңыз. Негізінен осы сияқты тұтынушыны оңаша жерге апарып, жеке кәсіби түрде кеңес беру керек!

Сіздің түсіндіріп айтқандарыңыз, оған толығымен түсінікті болуы керек.

Осыған қалайша қол жеткізуге болады:

- Сөйлеу кезінде мағынасына қарай бөлу;
- Осындай әрбір мағыналы бөлім соңында үзіліс жасау және сұхбаттас адамнан нені түсініп жатқанын сұрау керек;
- Ең маңызды жерінде екпін түсіріп өтіңіз; сөйлеген кезде әдеттегіден баяу қарқынмен сөйлеңіз;
- Қиын жағдайларды түсіндіру барысында, оны күнделікті өмірдегі жағдайлармен салыстырып өтіңіз;
- Шыдамдылық көрсетіңіз: ал егер де сұхбаттас адам сіздің сөздеріңізді қайта қайта бөлетін болса, оның назарын сұхбаттың негізгі мағынасына аударыңыз.

Тұтынушымен қарым-қатынас орнатудың кезеңдері – бұл қызмет көрсету кезіндегі ең маңызды кезең. Егер де достастық қарым-қатынас орнамаса, сізге келген тұтынушы себептерінің кезеңдері мен қажеттіліктерін анықтауыңыз екіталай!

Фармацевт коммуникациясын орнату кезіндегі кедергілер .

Жарықтың дұрыс түспеуі, ғимараттың салқын болуы, көзбен жасалатын қатынастың шектеулі болуы (фармацевт пен тұтынушының қарым-қатынас жүргізетін терезелердің

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттін 16 беті

кішкентай болуы) қарым-қатынасты шектейді. Осыған байланысты қазіргі кездегі дәріханаларда жүргізілетін ұйымдастыру жұмыстарының өзгеруі (коммуникативтік дағдылар тарапынан), яғни фармацевт пен тұтынушының коммуникативтік қарым-қатынасы (бұл жерде емделушіні тұтынушы ретінде атап айту орынды) дәрілер қойылған сөрелер мен стеллаждары арасында жүргізіледі.

4. Иллюстрациялық материал: презентация

5. Әдебиет:

Негізгі:

1. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
2. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
3. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
4. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
5. Кукулина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Кукулина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
6. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
7. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Қосымша әдебиеттер

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мадиевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5B110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.- 10экз.
4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронды басылымдар

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз.
2. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
Республикалықжоғарыоқуорындарыаралықэлектрондықкітапхана<http://rmebrk.kz/>
«Ақнұрпресс» сандықкітапхана <https://aknurpress.kz/login> «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru> «Параграф Медицина» ақпараттықжүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Бақылау сұрақтары.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 17 беті

1. Фармацевт байланысындағы кедергілерді тізімдеңіз және сипаттаңыз.
2. Сипаттама беріндер ұғымына "дабыл".
3. Сипаттама беріндер "ұғымына интровертированность".
4. Жанжал дегеніміз не? Жанжалдардың жіктелуін беріңіз.
5. Жанжал жағдайында байланыс орнатуға ықпал ететін модельді сипаттаңыз.
6. Созылмалы шаршау синдромы (СШС) дегеніміз не? Оның белгілерін, СШС -мен күресу жолдарын сипаттаңыз.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 бетін 18 беті

№8 Дәріс

1. Тақырып: «Фармацевттің пациенттің ауруы мен жасына байланысты тәсілдері»

2. Мақсаты:

Білім алушыларға фармацевтің тұтынушының жеке тұлғалық қасиеттеріне, жасына және ауруының сипатына байланысты тәсілдерді пайдалану дағдыларын үйрету.

3. Дәріс тезистері:

«Денсаулық сақтау жүйесіндегі фармацевтің рөлі» – «Фармацевт – жеті жұлдыз» тұжырымдамаларында қазіргі фармацевтің қасиеттері қалыптастырылған, олардың ең маңыздылары мыналар болып табылады «Тұтынушыға қарайтын фармацевт. Ол клиникалық, аналитикалық, технологиялық немесе реттемелеуші сипаттағы қызметтер болса да, фармацевт өзінің тұрғындармен өзара қарым-қатынасында жайлы сезінуі керек. Ол сонымен қатар, өзінің тәжірибесін денсаулық сақтаудың барлық жүйесінің іс-әрекетінің бөлігі ретінде және басқа фармацевтердің жұмыс бөлігі ретінде қабылдауы керек. Олар ұсынатын қызметтер жоғары сапалы болулары керек.»

Дәріхана тұтынушыларына кәсіби фармацевтикалық қадамдардың технологиясының құрылымын VI кезеңге бөліп көрсетуге болады:

I – тұтынушының портреті мен мінез-құлқының ерекшеліктерін білу;

II – байланысты орнату;

III – тұтынушының қажеттіліктері туралы ақпараттарды жинау және талдау;

IV – тұтынушының мәселелерін шешу үшін қажетті дәлелдемелер және ДЗ көмек көрсету;

V – тұтынушының қарсылықтары мен күмәндарына дұрыс жауап беру;

VI – байланыстың аяқталуы.

I кезең – тұтынушының портреті мен мінез-құлқының ерекшеліктерін білу;

Бұл кезеңге мыналар кіреді: бақылау, сауалнама алу, сараптама бағалары, әдебиеттік мәліметтердің талдамасы. Бұл үдерісте фармацевт күн сайын зерттеуші ретінде болады.

II кезең – байланысты орнату, ал бұл – сенімге кіру, назар аудару, жақсы қарым-қатынастар, тұтынушының зардаптарын жеңілдетуге деген шынайы тілегі, ал ол фармацевтен тек осыны ғана күтеді.

III кезең – тұтынушының қажеттіліктері туралы ақпараттарды жинау және талдау: сұрақтар, бақылау;

IV кезең – тұтынушының мәселелерін шешу үшін қажетті дәлелдемелер және ДЗ көмек көрсету;

Фармацевт бұл кезеңде тауардың қасиетін тұтынушының пайдасына, тиімділігіне қарай өзгертуді жүзеге асырады. Фармацевт бұл кезеңде сараптамашы ретінде беделді болады.

V кезең – тұтынушының қарсылықтары мен күмәндарына дұрыс жауап беру;

Дәріхананың тұтынушылары әртүрлі, олар өздерінің күмәндары мен қарсылықтарын айтады, бұл кезеңде фармацевт жалғыз дұрыс жауапты шығара отырып,

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 19 беті

карсылықты қабылдайды және өндейді. Тек осы кезеңде ғана фармацевт психолог ретінде шығады.

VI кезең – байланыстың аяқталуы. Бұл қорытынды кезеңде міндетті түрде тұтынушыға қайтадан көңіл аудару керек, сыпайылық көрсету керек, тұтынушыға тағайындалғын емге деген сенімді бекіту керек.

Фармацевттің тұтынушыға оның жеке ерекшелігіне байланысты тәсілінде «діл» түсінігі суреттеледі.

Діл – ағылшын тілінде mentality – ақыл қоймасы, моноқұрылым – бұл адамның өзі және қоршаған тіршілік туралы ақпараттарды ақыл-оймен өңдеудің сапалы ерекшелігі.

Діл әлемді тану мен қабылдаудың қолданылатын тәсілдеріне, құралдарына және қағидаларына байланысты. Бір адам көбінесе қорытындылай, екіншісі – нақты, тағы біреуі көбінесе ойлауды басшылыққа алады, нақты дәлелдермен ойлайды, ал біреулер ойлаумен шектеледі, субъективті тәжірибемен шектеледі. Нақты тұлғаның ділінде тұлға тәрбиеленген ортаға тән стереотипті ойлаудың бейнеленуі орын алады. Біздің әрқайсысымыз қандай да бір шамада мағыналы қоршаған ортаның ойлауын, социумның ой-өрісті дәстүрлерін сіндірдік. Өзінің діліне байланысты, адам өзінің өмірлік мақсаттары мен құндылықтарын, қоршаған ортамен қарым-қатынасты және өзіне деген талаптарды анықтайды, сенімдерді құрайды және тартылысты білдіреді.

4. Иллюстрациялық материал: презентация.

5. Әдебиет:

Негізгі:

1. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
2. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
3. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
4. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
5. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
6. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
7. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Қосымша әдебиеттер

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5B110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттін 20 беті

4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронды басылымдар

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300- "Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300- "Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз.
2. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/> Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/> «Аknurpress» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login> «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru> «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Бақылау сұрақтары.

1. Дәріхана тұтынушысының фармацевтің кәсіби түрде жақындау технологиясының кезеңдерін атап беріңіз.
2. Менталитет деген не? Дәріхана тұтынушысының менталитет ерекшеліктеріне сипаттама беру.
3. Дәріхана тұтынушыларының тұлғалық ерекшеліктеріне қарай типін атап өтіңіз.
4. Фармацевт тұтынушысының жасына қарай жақындауды көрсету.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттін 21 беті

10 Дәріс

1. Тақырыбы: «Фармацевттің мәдениетаралық коммуникациялық күзiреттiлiгiн қалыптастыру»

2. Мақсаты: Бiлiм алушылардың қалыптасуы:

- фармацевт тұлғасына ұсынылатын психологиялық қасиеттер.
- фармацевттің коммуникативтік күзiреттiлiгi.
- дәріхана жағдайында мәдениетаралық қарым-қатынас үшін қажетті арнайы дағдылар.

3. Дәріс тезистері:

Фармацевтке мәдениетаралық коммуникация дағдысының қажеттілігі

Қазақстан көп ұлтты және көп конфессиялық мемлекет. Қазақстан мемлекетінің дамуымен бірге, елге келетін шетелдің еңбек күшінің ағымы да ұлғайып бара жатыр. Бұл фармацевтті өзге ұлттардың мәдениетін білуге итермелейді. Мәдени ерекшеліктері емдеуге, ауруға тағы да басқа тәртіпке қатысты болған салауатты өмір салтының стратегиясын құруға ықпал етеді. Мәдениетаралық қарым-қатынастың негізгі дағдыларын білу фармацевтке коммуникативтік дағдыларды тиімді қолдануға мүмкіндік береді.

Көрсетілген бөлімде фармацевт мәдениетаралық коммуникацияның дағдыларын оқып және ол білімді қолданып коммуникативтік дағдыларды тиімді меңгеруге бағыттайды.

1. Мәдениетаралық коммуникацияның негізгі түсінігі .

Фармацевт міндетті түрде мәдениетаралық коммуникацияның төменде көрсетілген тәжірибе қызметінің типтері бар екендігін есепке алу керек:

- Этникааралық коммуникация (бір қоғамның кіші және үлкен этникалық топтардағы тұлғалар арасындағы қарым-қатынас үдерісі);
- Мәдени карама-қайшылық коммуникациясы (аналық мәдениет пен қызының субмәдениет өкілдерінің арасындағы қарым-қатынастың үдерісі, қызының субмәдениетінің аналық мәдениеттің құндылықтарымен келіспеуі);
- Әртүрлі әлеуметтік кластар мен топтардың өкілдерінің коммуникациясы;
- Әртүрлі демографиялық топтың өкілдері арасындағы коммуникация (діни, ересек жастағы және т.б.);
- Ауыл және қала тұрғындары арасындағы коммуникация;
- Аумақтық коммуникация (әртүрлі жердегі тұрғындар арасындағы қатынас үдерісі);
- Іскерлік мәдениеттегі коммуникация.

Фармацевт жұмыс істеу кезінде тұтынушылардың мәдени ерекшеліктеріне назар аударыңыздар:

Ауызша емес белгілер:

- Дене қатынасы;

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 22 беті

- Кеңістіктік жақындық;
 - Дене тұрысы;
 - Сыртқы көрініс
 - Мимика және қолмен ымдау;
 - Көзбен қарым-қатынас жас
- Дауыс арқылы берілетін ауызша белгілер:

- Сөйлеу екпіні;
- Дауыс тембрі;
- Акцент;
- Дауыстың күші;
- Дауыстың лабильдігі.

Ауызша құрал:

- хабарландырушы кеңістік;
- тілдің коды;
- коммуникативтік стильдер.

Ауызша және ауызша емес қарым-қатынастың құралдары:

- Когеренция;
- Инкогеренция.

Жеке тұлғаға байланысты:

- Жеке тұлғалық ерекшеліктер нәтижесінде;
- Тұлғааралық қарым-қатынасты орнату нәтижесінде;
- Эмоционалдық жағдайдың нәтижесінде;
- Уәждеме нәтижесінде;
- Когниция нәтижесінде.

2. Мәдениаралық қарым-қатынастың ауызша емес белгілерінің ерекшеліктері

4.Иллюстрациялық материал: презентация.

5.Әдебиет:

Негізгі:

1. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
2. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
3. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
4. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
5. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
6. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
7. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Қосымша әдебиеттер

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттін 23 беті

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мацеевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
 2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
 3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
 4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.
- Электронды басылымдар**
1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5В110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз.
 2. ОКМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
«Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login> «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru> «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>
- 6. Бақылау сұрақтары.**
1. Табысты тұлғаның қасиеттері қандай? Оларды тізімдеңіз.
 2. Фармацевттің кәсіби маңызды қасиеттері қандай?
 3. Фармацевттің психологиялық дайындығы дегеніміз не?
 4. Коммуникативті құзыреттілік дегеніміз не? Фармацевт қандай қабілеттерден тұрады?
 5. Фармацевттердің мәдениаралық қарым-қатынас түрлері қандай?

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 бетін 24 беті

№11 Дәріс

1. Тақырып: «Кәсіби адаптация, кәсіби имиджі және фармацевттердің коммуникативтік толеранттілігі»

2. Мақсаты: Білім алушыларға

- кәсіби адаптация,
- кәсіби имидж және
- коммуникативтік толеранттылық
- фармацевтикалық мамандандырылған тұлғаларды қалыптастыру.

3. Дәріс тезистері:

Фармацевттер жұмыс іздеу және жұмыс істеу процесінде сынақ уақыты деген түсінікпен жиі кездеседі. Әр бір жұмыс беруші фармацевт жұмысқа алар кезінде жақсы сөйлесіп, оған сынақ уақытын береді. Кәсіби адаптациялану түсінігі осы сынақ уақытында пайда болады. Адаптациялық кезеңнің ұзақтығы 1-3 айға созылады. Заңды түсінік бойынша «сынақ уақыты» сөзінің түсінігі «психологиялық адаптация». Адаптация процесінің екі аспектсі бар: бұл: өзіндік – кәсіби адаптация және әлеуметтік-психологиялық адаптация.

Кәсіби адаптация – бұл тәжірибемен үйрену туралы түсінік, кейбір кәсіби жеке сапаны дамуда қолдану.

Әлеуметтік-психологиялық адаптация дәріхана ұйымындағы әлеуметтік – психологиялық айырмашылықтарды, жүйелік қарым-қатынасты, оның құрамындағы адамдар арасындағы түсінікті дамытады.

Кәсіби адаптация дәріханалақ ұйымдағы жас мамандар арасында туады, яғни жұмыс жайлы теориялық түсінік пен жұмыс процесінің өтуі жайлы түсінікті тудырады. әлеуметтік психологиялық адаптациялық жағдай жас мамандардың кәсіби тәжірибелері мен өндірістік қарым-қатынастарда туады. Осы жерде жеке тұлғалар арасындағы қарым –қатынас жаратылады, жас мамандардың тәжірибесін арттырады.

Кері жағдай жаңа орынға кәсіби фармацевт келгенде пайда болады, яғни бұл кәсіби фармацевтік тек қана кәсіби тәжірибесі, оның өзге дәріханада жұмыс істегені, оның жаңа орындағы қарым-қатынасына әсер етеді. Бұл жерде әлеуметтік-психологиялық адаптация үлкен мәнге ие болады, жаңа фармацевтің кәсібилігі, оның іс жүйесі мен жеке қарым – қатынасы жаңа топ арқасында фармацевтің тәжірибесі жинақталды және оның бұл қасиеттерін жаңа орта бұзуға тырысады.

Фармацевтің айқын фармациялық ортадағы адаптациясы оның ортадағы өз-өзін алып жүруі, айқын іскерлік көрсеткіштері:

- істің тиімділігі;
- әлеуметтік мәліметті және оны тәжірибелік ұйымдастыруды иемдену;
- барлық активтілік түріндегі өсім;

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 25 беті

- фармацевтикалық ағартудағы әр түрлі бағыттағы қанағаттыңдырушылық.

Сәтті кәсіби және психологиялық адаптация процестерінде фармацевтикалық ұйыммен психологиялық персоналдың қызметі үлкен роль атқарады.

Персоналдарды басқару аумағында мамандар жүйесінде жүргізілетін іс –шарлар ұйымда фармацевттердің кәсіби адаптациялануын зерттейді, келесі жолмен қызметті ұйымдастыру мақсатын белгілейді:

- Фармацевтерді бағыты бойынша көптеген керек ақпараттармен және фармациялық өнеркәсіп есептерімен қамту;
- Жалпылама стандартты орындауда жұмыс уақытын азайту;
- Қолынан келместік сезімінен шектету;
- Жаңа жағдайға үйрену уақытын азайту, технологияны үйрену мен фармациялық өнеркәсіптің корпоративті элементтерінің мәдениетін үйрену.
- Фармацевті жұмыс процесінің түйіндік нүктесіне үйрету.
- Фармациялық өнеркәсіптің фармациялық корпорациясындағы бағалы активтердің дамуын қабылдау;
- Күнделікті тәжірибедегі жұмысты күтумен бірлестіру. Персоналдармен тәжірибе жүргізу фармацевтикалық ұйымда осы кәсіби адаптацияны өз қалауынша адаптациялану бағдарламасын тудыруға алып келеді. Бұл бағдарламалар негізінде –сатыларды анықтау құрамы мен кәсіби жауапкершілікті және адаптацияны фармацевт қызметінде ұштастыруға негіз болды. Кәсіби оқыту мен адаптациялық арнайы бағдарлама келесі мәселелерді шешуге арналған;
- Негізгі қызметтік міндеттер мен оны орындаудағы жауапкершілікті анықтау;
- Жұмыс орнындағы негізгі құжаттар жүйесін үйрену;
- Технологиялық процедураларды, ережелерді жұмыстағы жазбаларды фармациялық өнеркәсіпте сәтті кәсіби адаптацияны және жұмыстың өнімділігін иемдену.

Фармацевтің негізгі мақсаты мен міндеттері жазылған құжат оның мазмұндық инструкциясы болып табылады. Инструкция құрамында процедура және технологиялық инструкция жайлы жазылған. Мұнда жұмыстың тәртібі, фармацевтің мақсаты туралы айтылған. Бұл міндеттемелерді басқарушының өзі тағайындайды.

4. Иллюстрациялық материал: презентация.

5. Әдебиет:

Негізгі:

1. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
2. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
3. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
4. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
5. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
6. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттін 26 беті

7. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Қосымша әдебиеттер

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.

2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.

Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.

3. Мамандық: 5B110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.

4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронды басылымдар

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз.

2. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
«Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login> «Заң» нормативтік-құқықтық
актілер базасы <https://zan.kz/ru> «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі
<https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Бақылау сұрақтары (Feedback кері байланысы).

1. Фармацевтің коммуникативтік потенциалы фармацевтің мүмкіндіктерінің сипаттамалары ретінде нені білдіреді?
2. Фармацевтің кәсіби бейімделуі және коммуникативтік төзімділік деген не?
3. Бедел-бейне деген не? Бедел-бейненің классификациясын атап өтіңіз.
4. Фармацевтикалық қызмет көрсетуді кәсіби қызмет көрсету ретінде қараңыз.
5. Денсаулық сақтау жүйесіндегі фармацевтің рөлі қандай? Фармацевтикалық деонтология ережелерін атап шығыңыз.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 27 беті

№13 Дәріс

1. Тақырып: «Тұтынушыларға фармацевтикалық қызметті көрсету ережелері»

2. Мақсаты: Білім алушыларға

- Фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету ережелері.
- « Сараптамалық сатып алу» ережелері туралы дағдыларды үйрету.

3. Дәріс тезистері:

Тұрғындарға қызмет ұсынатын фармацевтикалық ұйымның тауарлық саясатының негізгі мақсаты – фармацевтикалық қызметтердің бәсекеге қабілеттілігін арттыру және олардың сапасын басқару болып табылады. Бұл үшін міндетті түрде келесі мәселелерді шешу керек:

- фармацевтикалық ұйымда ДЗ, ММБ туралы тұтынушыларға қызмет көрсету қалай жүзеге асырылады;
- тұтынушы фармацевтикалық қызметті алу үшін қанша уақытын жібереді.

Бұл міндеттерді орындау фармацевтердің біліктілігімен байланысты, себебі олардың біліктілігі мен психологиялық дайындығының нәтижесіне берілген фармацевтикалық ұйымның қызметтері нарықта табысты бәсекелесу үшін қажетті түрде сапалы болатындығына байланысты.

2008 жылы ҚР GPP мемлекеттік стандарты (тиісті дәріханалық тәжірибе) енгізілді. Оның негізгі талаптары мыналар болып табылады: адамның денсаулығын сақтау мақсатында тұтынушыға деген бағдарлану; фармацевтикалық қызметтің әрбір элементінің жеке тұлғаға бағдарлануы; сапалы фармацевтикалық қызметтерді көрсету.

Бұл талаптардың орындалуы дәріханаға келушілерге қызмет көрсету кезінде фармацевтикалық этика мен деонтологияның нормаларын сақтамай мүмкін емес.

Осыған байланысты, фармацевтің этикасы мен деонтологиясында ерекше орынды адамгершілік сипаттың нормативті жағдайларын өңдеп алу керек.

Фармацевт жұмысындағы жоғарыда көрсетілген міндеттерді жүзеге асыру үшін фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету ережесін мақсатты қолдану керек, сонымен бірге, фармацевтің фармацевтикалық қызметті тұтынушылармен тиімді қарым-қатынасының қажетті дағдыларын қалыптастыру және дамыту керек [54].

Ереже фармацевтің тұтынушылармен қарым-қатынасының әдістерінің жинағын ұсынады. «Фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету ережелеріне» мыналар енгізіледі:

- тұтынушымен байланысқа енудің ережесі;
- тұтынушының қажеттіліктерін, сұраныстарын анықтау бойынша ережелер;
- тауарды таныстыруды жүргізу ережесі;
- тұтынушының қарсылықтары және күдіктерімен жұмыс істеу бойынша ережелер;
- сымтетікпен сөйлесу ережесі;
- тұтынушымен әңгімені аяқтау ережесі.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 28 беті

Ереженің негізгі мақсаты – қызметкерлерді фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету ережесіне оқыту, сосын қабылданған ережелер қаншалықты орындалатындығын және тұтынушыларға қажеттілігінің сәйкестігін бағалау.

4. Иллюстрациялық материалдар: презентация.

5. Әдебиет:

Негізгі:

1. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
2. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
3. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
4. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
5. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
6. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
7. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Қосымша әдебиеттер

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мацеевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
3. Мамандық: 5B110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронды басылымдар

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз.
2. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
«Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login> «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru> «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Бақылау сұрақтары.

1. Фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету негізін не құрайды? Тұтынушылармен байланысқа ену ережелері.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттін 29 беті

2. Тұтынушының күдіктері және қарсылықтары бойынша жұмыстың қандай ережелері бар?
3. Тұтынушының сымтетік арқылы сөйлесу ережелерін атап өтіңіз. Тұтынушымен әңгімені аяқтау ережесі қандай?
4. «Сараптамалық сатып алу» әдістемесінің негізгі мақсаты қандай? «Сараптамалық сатып алу» әдістемесінің алгоритмі.
5. «Сараптамалық сатып алу» зерттеу жүргізетін сауалнама қандай сұрақтардан тұрады?
6. Дәріхана тұтынушыларына қызмет көрсету ережелерін бағалау өлшемі.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 бетін 30 беті

№14 Дәріс

1. Тақырып: «Дәріханаларда сату шеберлігі»

1. **Мақсаты:** Білім алушыларға - дәріханалық ұйымдарда тауарларды босату дағдыларын үйрету.

2. Дәріс тезистер.

Дәріханадағы сату өнері

Киіміне қарай күтіп алады, немесе алғашқы әсер алады

Дәріхана есігінен кіргеннен бастап, тұтынушы осы сату орны мен фармацевт туралы алғашқы әсерін қалыптастырады. Ол неден басталады? Ең алдымен тұтынушы фармацевттың сыртқы көрінісіне мән береді, кейін мінез-құлқына, қатынасына баға береді, содан кейін оның сөзінің мағынасына қарай ойлана бастайды.

Сыртқы көрініс.

- Сіздің сыртқы келбетіңізге қарағанда тұтынушы: «оның жағдайы жақсы екен деген ойда болуы керек!». Сіз өзіңіздің сыртқы көрінісіңізбен ұқыпты адамның әсерін қалдырсаңыз, тұтынушының сізге деген сенімі артады.
- Қалай киіну керек? Бұл сұрақ екінші орында тұрады, себебі көпшілігінде жұмыс киімі униформа болады, мысалы дәріхананың логотипі жабыстырылған көк халат. Ең бастысы киім таза және үтікелген болуы керек!
- Өзіңіз айна алдында тұрып, тұтынушылар сізді көргенде қандай сезімде болатынын елестетіңіз. Өзіңіздің киіміңізге, аяқ-киіміңізге, шаш үлгісіне және макияжға назар аударыңыз. Егер де сырт көрінісіңізге сізге ұнамаған немесе күдіктендіретін болса, онда өзгерістер жасаңыз. Есіңізде сақтаңыз киімге қарап қарсы алады.
- Этикеттің осы сияқты ережелерін сақтаумен қатар сіздің мінез-құлқыңыздың ауызша емес ерекшеліктері үлкен мән береді: қолмен ымдау, мимика, көзқарас, дене күйі, арақашықтық. Осы ауызша емес ерекшеліктері элементтердің үлесіне қабылдайтын ақпараттардың 55% кіреді.

Мүсін.

Тік тұрыс сіздің сұхбаттасыңызға байсалдылық пен өзіне сенімді екендігін көрсетеді. Егер сіз еңкейіп жүрсеңіз, өзіне сенімі жоқ адам ретінде қабылданаңыз, бұл сізді сендіре алуға болады деген ой туғызады. Керісінше, тәкаппар «көкірегінде нан піскен» мүсін, үстемдік әрі агрессияшыл қалпында қабылданады бұл адам сізді іштей қабылдамайды.

Өзіңіздің тік тұрысыңызды қалай тексересіз? Алдымен өзіңізге ыңғайлы болғандай тұрыңыз, оны белгілеп қойыңыз. Кейін арқаңыз қабырғаға қарай жүріп, тақалғанша жылжи беріңіз. Қалай тақалдыңыз, егер бөксеңізбен тірелсеңіз сіз еңкейіп жүресіз, ал егер де шүйдемен тірелсеңіз сіз тік жүресіз. Егер қабырғаға бөксемен, жауырыныңызбен және шүйдемен бірдей тақалсаңыз, онда сіздің тік тұрысыңыз жақсы болып есептеледі.

Қолмен ымдау .

Сіздің қолыңыздың қимылына қарай, сұхбаттасқан адам өзінің тұжырымдарын

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттің 31 беті

(қателермен бірге!) жасайды. Қолыңыздың немесе тіпті саусақтардың жай қимылдауы сіздің күйгелек екендігіңізді көрсетеді, кейде жасандылық ретінде көрінеді. Қолыңызды иығыңызға дейін көтерсеңіз өзіңіздің сөздеріңізге сенімді екендігіңізді көрсетесіз.

Ал егер олай болмаса, өзіне деген сенімі жоқ адам ретінде қабылданады. Егер сіздің қол қимылдарыңыз бірқалыпты күйде қайталана берсе, бұл сұқбаттас адамды жалықтырып жібереді.

Қол қимылдары арқылы ымдау тәсілін қалайша жақсартуға болады? Өзіңіздің қызметтестеріңізден сізге керекті болған қол қимылдарын көрсетуді өтініңіз. Ешбір ренжуді білдірмей, қажетті жерлерін кітапшаңызға жазып алыңыз. Ұнамаған жағдайда жасамауға тырысыңыз. Өзіңіздің қол қимылдарыңызға сын көзбен қараңыз, осылайша өзіңізге ұнамайтын қол қимылдарын тез түзеп аласыз.

Мимика.

Адамның бетіне қарап көп нәрсе біле аламыз. Адамның бетінің мимикасы арқылы онымен сөйлеспей-ақ жағымды әсер қалдыруға болады. Алдымен беттің әрбір қимылын дұрыс қабылдауыңыз керек. Жеке бөлмеге барып, өзіңіздің бет қимылдарыңызға жаттығу жасаңыз, яғни қай эмоцияға қай мимика жасау керек екендігін анықтап алыңыз.

4. Иллюстрациялық материалдар: презентация.

5. Әдебиет:

Негізгі:

1. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
2. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
3. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
4. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
5. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
6. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
7. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Қосымша әдебиеттер

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мацеевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
 2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
- Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5B110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
 4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронды басылымдар

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Фармация ісін ұйымдастыру және басқару» Дәріс кешені «Фармациядағы тиімді коммуникациялар»		Б044-40/11- 2024-2025 32 беттін 32 беті

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300- "Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300- "Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж. 1экз.
2. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
«Aknurpress» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login> «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru> «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Бақылау сұрақтары.

1. Фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету негізін не құрайды? Тұтынушылармен байланысқа ену ережелері.
2. Дәріхана тұтынушыларына қызмет көрсету ережелерін бағалау өлшемі.
3. Дәріхана туралы бірінші ой неден туындайды?
4. «Фармацевт-тұтынушы» сияқты дауыстық қарым-қатынас туралы айтып өтіңіз.
5. Дәріхана тұтынушысы батылдығын немесе батылсыздығын анықтау?