

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		B044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		1стр. из 46

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Дисциплина: «Эффективные коммуникации в фармации»

Код дисциплины: EKF2203

Название и шифр ОП: 6B10106 - «Фармация»

Объем учебных часов/кредитов: 150 /5

Курс и семестр изучения: 2/4

Объем практического (семинарские) занятия: 40

Шымкент, 2024-2025

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		2стр. из 46

Методические указания для практических занятий разработаны в соответствии с рабочей учебной программой дисциплины (силлабусом) «Эффективные коммуникации в фармации» и обсуждены на заседании кафедры.

Протокол № 15 от «24» 06 2024г.

Зав. каф., д.фарм.н., профессор  **Шерстаева К.Д.**

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		3стр. из 46

Занятие №1

1.Тема: Коммуникативный процесс и коммуникативная компетентность фармацевта.

2. Цель: Дать обучающимся понятие о коммуникации и ее процессе, коммуникативной компетентности. Объяснить роль участников коммуникации в коммуникативном процессе.

3. Задачи обучения:

- дать обучающимся понятия о коммуникации и коммуникативном процессе.
- сформировать понимание коммуникативном компетентности.
- донести обучающимся роль участников коммуникативного процесса.

4.Основные вопросы темы:

1. Что такое коммуникация?
2. Три стороны общения?
3. Виды коммуникации: продуктивная и непродуктивная?
4. Что из себя представляет коммуникативный процесс?
5. Семь основных структурных компонентов процесса коммуникации?
6. Что такое коммуникативная компетентность?
7. Из каких способностей фармацевта складывается коммуникативная компетентность?
8. Что такое коммуникативный потенциал личности фармацевта?

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: семинар

6. Виды контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.):
Критериальное оценивание. Чек-лист

7.Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 8.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		4стр. из 46

Дополнительная

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.

Электронные ресурсы

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

ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>

Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>

«Аknurpress» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>

«Зан» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>

«Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

8. Контроль

1. Что такое коммуникация?
2. Три стороны общения?
3. Виды коммуникации: продуктивная и непродуктивная?
4. Что из себя представляет коммуникативный процесс?
5. Семь основных структурных компонентов процесса коммуникации?
6. Что такое коммуникативная компетентность?
7. Из каких способностей фармацевта складывается коммуникативная компетентность?
8. Что такое коммуникативный потенциал личности фармацевта?

Тесты:

1. Коммуникация – это . . .
 - a) общение, при помощи которого «я» обнаруживает себя в другом.+
 - b) кодирование и выбор канала для передачи информации.
 - c) действующий канал связи.
 - d) сообщение, перцепция, коррекция.
 - e) внешний вид, улыбка, имя, комплимент.
2. Три стороны общения – это . . .
 - a) перцептивная, интерактивная и коммуникативная стороны.+
 - b) продуктивная и непродуктивная стороны.
 - c) вербальная, невербальная и интерактивная стороны.
 - d) улыбка, имя и комплимент.
 - e) конкретность, своевременность и конструктивность.
3. Коммуникационный процесс – это . . .

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		5стр. из 46

- a) действующий канал связи.+
 - b) источник информации.
 - c) канал связи.
 - d) телодвижение.
 - e) сообщения.
4. Виды коммуникации:
- a) продуктивная и непродуктивная+
 - b) вербальная и невербальная
 - c) перцептивная и интерактивная
 - d) конгруэнтная, своевременная
 - e) конгруэнтная
5. Коммуникативная компетентность – это . . .
- a) система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации.+
 - b) система внешних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации.
 - c) средство, с помощью которого происходит передача сообщения.
 - d) система внешних ресурсов, необходимых для построения неэффективной коммуникации.
 - e) компетентность без общения.
6. В аптечном коллективе существует . . . уровней общения.
- a) 3+
 - b) 4
 - c) 2
 - d) 10
 - e) 1
7. Общение между фармацевтом и пациентом происходит по трем каналам:
- a) перцептивному, интерактивному, коммуникативному+
 - b) вербальному, темпу и ритму речи, визуальному
 - c) сообщению, перцепции, коррекции
 - d) вербальному, невербальному, интерактивному
 - e) внешнему виду, улыбке, имени, комплименту
8. I уровень общения в аптечном коллективе – это . . .
- a) фармацевт – пациент.+
 - b) фармацевт – врач.
 - c) фармацевт – фармацевт.
 - d) фармацевт-администратор.
 - e) фармацевт-коммуникатор.
9. II уровень общения в аптечном коллективе – это . . .
- a) фармацевт – врач.+
 - b) фармацевт – пациент.
 - c) фармацевт – фармацевт.
 - d) фармацевт-администратор.
 - e) фармацевт-коммуникатор.
10. III уровень общения в аптечном коллективе – это . . .
- a) фармацевт – фармацевт.+
 - b) фармацевт – пациент.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		бстр. из 46

- с) фармацевт – врач.
- д) фармацевт-администратор.
- е) фармацевт-коммуникатор.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		7стр. из 46

Занятие №2

1. **Тема:** Особенности общения «фармацевт и пациент».
2. **Цель:** Формирование и развитие необходимых для обучающихся отношений на языке «фармацевт и пациент».
3. **Задачи обучения:**
 - определять особенности общения «фармацевт и пациент»;
 - обучение обучающихся в порядке коммуникативного общения «фармацевт и потребитель»
 - знать факторы, влияющие на эффективность коммуникативного процесса;
 - знать факторы, препятствующие эффективности коммуникативного процесса.
4. **Основные вопросы темы:**
 1. Сколько уровней общения существует в аптечном коллективе?
 2. Каковы правила коммуникативного общения фармацевта с пациентом?
 3. Какое значение в общении «фармацевт-пациент» имеют индивидуально-психологические свойства человека?
 4. Создание первого впечатления?
 5. По каким 3 каналам происходит общение между фармацевтом и пациентом?
 6. Правило «трех плюсов».
 7. Факторы, влияющие на эффективность коммуникативного процесса.
 8. Техника установления контакта – раппорта.
 9. Принципы активного слушания.
 10. Факторы, препятствующие эффективности коммуникативного процесса.
5. **Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины:** семинар
6. **Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины** (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-лист:семинар
7. **Литература:**
Основная:
 1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
 - 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
 - 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
 - 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
 - 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		8стр. из 46

6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.

7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.

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

Дополнительная

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 тезісі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.

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

Электронные ресурсы

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

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/>

8.Контроль (тесты):

1. Связь и общение фармацевтов с врачами ЛПУ осуществляется посредством . . .

- 1) фармацевта – информатора.+
- 2) фармацевта – технолога.
- 3) фармацевта – аналитика.
- 4) фармацевта-организатора.
- 5) администрации.

2. Неформальные отношения – это . . .

- 1) дружеские связи, образующиеся на основе личных взаимоотношений.+
- 2) официальная структура, установленная руководством аптеки.
- 3) отношение фармацевтов с администрацией аптеки.
- 4) средство, с помощью которого происходит передача сообщения.
- 5) система внешних ресурсов, необходимых для построения неэффективной коммуникации.

3. Команда – это . . .

- 1) группа лиц с высокой компетентностью.+
- 2) нефармацевтический персонал.
- 3) обычный фармацевтический коллектив.
- 4) фармацевт-администратор.
- 5) фармацевт-коммуникатор.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		9стр. из 46

4. Команда в фарм. организации осуществляет 2 основные функции:

- 1) решение проблем, поддержка творчества+
- 2) командно-административную правовую
- 3) общение, распределение функции
- 4) торговлю, организацию
- 5) общение, торговлю

5. Внимание – это.. .

- 1) избирательная направленность на тот или иной объект и сосредоточенность на нем.+
- 2) подчеркивание позитивных черт во внешнем виде, поведении, окружении пациента.
- 3) упрощенный взгляд на людей, на явления, события.
- 4) сообщение, перцепция, коррекция.
- 5) внешний вид, улыбка, имя, комплимент.

6.Агентами коммуникационного процесса являются ...

- 1) коммуникатор, коммуникант.+
- 2) фармацевт, врач.
- 3) фармацевтический персонал и нефармацевтический персонал.
- 4) фармацевт-организатор.
- 5) администрация.

7. Коммуникативный потенциал личности фармацевта – это ...

- 1) характеристика возможностей фармацевта.+
- 2) характеристика умений фармацевта.
- 3) характеристика знаний фармацевта.
- 4) характеристика желаний фармацевта.
- 5) характеристика параметров фармацевта.

8. Благоприятному контакту способствует приближение к пациенту, которое осуществляется за счет:

- 1) отражения позы, темпа, речи, ритма движений+
- 2) улыбки, имени, комплимента
- 3) невербального и вербального поведения
- 4) улыбки, имени, сарказма
- 5) конкретности, конгруэнтности, компетентности

9. Приемы «эмпатии» - это ...

- 1) повторить услышанное, перефразировав информацию, вернуть основную идею, поделиться собственными переживаниями.+
- 2) замолчать, улыбнуться, сказать комплимент.
- 3) сразить позу, темп речи, ритм движения.
- 4) улыбка, имя, комплимент.
- 5) конкретность, своевременность, конструктивность.

10. Создание первого впечатления создается при помощи:

- 1) внешнего вида, невербального поведения, приближения к пациенту, улыбки, имени, комплимента+
- 2) отражения: позы, темпа, речи, ритма движений
- 3) конгруэнтности, ответственности, самокритичности, владения техникой установления контакта
- 4) улыбки, имени, сарказма
- 5) конкретности, конгруэнтности, компетентности

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		10стр. из 46

Занятие №3

1. Тема: Использование фармацевтом вербальных и невербальных средств общения при взаимодействии с пациентом аптеки.

2. Цель: Научить обучающихся использовать вербальные и невербальные средства общения для достижения эффективного взаимодействия «фармацевт-пациент».

3. Задачи обучения:

- Дать обучающимся понятия о вербальной и невербальной коммуникациях;
- До нести обучающимся значимость оптико-кинетической системы знаков в коммуникации;
- Сформировать у обучающихся представление о том, что речь фармацевта занимает большое место при соотношении акцента и внешнего вида «Фармацевт-пациент»

4. Основные вопросы темы:

1. Что такое вербальная коммуникация?
2. Речь, как средство общения «фармацевт-пациент».
3. Имя, комплимент, умение задавать вопросы, прием «эхо», прием «резюме», прием «уточнения», умение отвечать на возражения – приемы установления контакта «фармацевт-пациент».
4. Что такое невербальное поведение.
5. Что такое оптико-кинетическая система знаков.
6. «Контакт глаз», умение улыбаться, внимательность, внешний облик фармацевта – приемы установления контакта «фармацевт-пациент».
7. Располагающее выражение лица, его портретные характеристики.

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: семинар

6. Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-лист семинар

7. Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		11стр. из 46

6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.

7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.

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

Дополнительная

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.

Электронные ресурсы

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

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/>

8.Контроль (тесты):

1. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы . . .

- 1) речь.
- 2) телодвижения.
- 3) тон голоса.
- 4) улыбку.
- 5) комплимент.

2. Невербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы ...

- 1) тон голоса, телодвижения.
- 2) речь.
- 3) код.
- 4) комплимент.
- 5) имя.

3. Создание первого впечатления создается при помощи:

- 1) внешнего вида, невербального поведения, приближения к пациенту, улыбки, имени, комплимента
- 2) отражения: позы, темпа, речи, ритма движений
- 3) конгруэнтности, ответственности, самокритичности, владения техникой установления контакта
- 4) улыбки, имени, сарказма

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		12стр. из 46

- 5) конкретности, конгруэнтности, компетентности
4. Первое впечатление при контакте с незнакомым человеком формируется в течении . . .
 - 1) 3-5 секунд.
 - 2) 50 секунд.
 - 3) 1 секунды.
 - 4) 30 секунд.
 - 5) 40 секунд.
5. При помощи речи осуществляется . . .
 - 1) кодирование и декодирование информации.
 - 2) продуктивная и непродуктивная коммуникация.
 - 3) вербальное и невербальное поведение.
 - 4) сообщение, перцепция, коррекция.
 - 5) внешний вид, улыбка, имя, комплимент.
6. Удельный вес каждого воздействия (слова, тон голоса, телодвижения) составляет . . .
 - 1) 7, 38, 55 (%).
 - 2) 20, 40, 40 (%).
 - 3) 40, 50, 10 (%).
 - 4) 20, 70, 10(%).
 - 5) 2, 85, 13(%).
7. Располагающее выражение лица:
 - 1) дружелюбное, спокойное, веселое, доброе, открытое
 - 2) злое, напряженное, враждебное, хмурое
 - 3) дружелюбное, направленное, спокойное, враждебное
 - 4) выражающее безразличие
 - 5) хмурое, наглое
8. Прием «эхо» - это . . .
 - 1) дословное повторение основных высказываний пациента.
 - 2) уточнение отдельных высказываний пациента.
 - 3) обобщенное повторение основных высказываний пациента.
 - 4) дословные повторение отдельных высказываний пациента.
 - 5) воспроизводства сути высказывания пациента.
9. Прием «резюме» - это . . .
 - 1) воспроизводство сути высказывания пациента в сжатом и обобщенном виде.
 - 2) воспроизводство основных высказываний пациента в обобщенном виде.
 - 3) воспроизводство дословного повторения основных высказываний пациента.
 - 4) характеристика желаний фармацевта.
 - 5) характеристика параметров фармацевта.
10. Прием «уточнения» - это . . .
 - 1) уточнение отдельных положений высказываний пациента.
 - 2) воспроизводство сути высказывания пациента в сжатом и обобщенном виде.
 - 3) дословное повторение основных высказываний пациента.
 - 4) дословные повторение отдельных высказываний пациента.
 - 5) воспроизводства сути высказывания пациента.
11. В общении «фармацевт - ребенок» необходимы определенные знания в области . . .
 - 1) психологии детских игр.
 - 2) педагогики.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		13стр. из 46

3) психологии брачных отношений.

4) биологии.

5) анатомии человека.

12. В общении «фармацевт - пожилой человек» необходимо учитывать такие заболевания, как . . .

1) старческие психозы.

2) гиперактивность.

3) старческий склероз.

4) дефекты зрения.

5) депрессию.

13. Речь – это . . .

1) вербальная коммуникация.

2) невербальная коммуникация.

3) успешная коммуникация.

4) продуктивная коммуникация.

5) непродуктивная коммуникация.

14. Общения с пациентом начинается с . . .

1) приветствия.

2) консультации.

3) допродажи.

4) агрессии.

5) опроса.

15. Инициативное приветствие, производится на расстоянии не более . . . метров от пациента.

1) 2-х

2) 3-х

3) 5-ти

4) 6-ти

5) 7-ми

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		14стр. из 46

Занятие №4

1. Тема: Принципы эффективного общения фармацевта с пациентами аптеки, коллегами и врачами.

2. Цель: Научить обучающихся эффективно общаться с пациентами аптеки, коллегами, врачами и другими медицинскими работниками. Сформировать навыки работы в команде.

3. Задачи обучения:

- дать обучающимся понятия о 1-2-3 уровня общения в аптечном коллективе;
- сформировать понятие о неформальных отношениях, существующих в любой фармацевтической организации;
- дать обучающимся понятие о работе в команде, показать различия команды от обычного фармацевтического коллектива.

4. Основные вопросы темы:

1. Охарактеризуйте I и II уровень общения в аптечном коллективе.
2. Охарактеризуйте III уровень общения в аптечном коллективе.
3. Что значит неформальные отношения в аптечных организациях?
4. Специфика женской психологии, как показатель того, что в фармацевтических организациях работает в основном женщины.
5. Команда – особая разновидность коллектива.
6. 2 основные функции команды.
7. Различия команды от обычного фармацевтического коллектива.
8. Какими способностями должны обладать члены фармацевтической команды?
9. В чем на сегодняшний день обусловлена сложность работы в команде?

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: семинар

6. Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-лист семинар

7. Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		15стр. из 46

6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.

7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.

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

Дополнительная

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 тезісі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.

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

Электронные ресурсы

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

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/>

8.Контроль (тесты):

1. В аптечном коллективе существует . . . уровней общения.

- 1) 3+
- 2) 4
- 3) 2
- 4) 10
- 5) 1

2. I уровень общения в аптечном коллективе – это . . .

- 1) фармацевт – пациент.+
- 2) фармацевт – врач.
- 3) фармацевт – фармацевт.
- 4) фармацевт-администратор.
- 5) фармацевт-коммуникатор.

3. II уровень общения в аптечном коллективе – это . . .

- 1) фармацевт – врач.+
- 2) фармацевт – пациент.
- 3) фармацевт – фармацевт.
- 4) фармацевт-администратор.
- 5) фармацевт-коммуникатор.

4. III уровень общения в аптечном коллективе – это . . .

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		16стр. из 46

- 1) фармацевт – фармацевт. +
- 2) фармацевт – пациент.
- 3) фармацевт – врач.
- 4) фармацевт-администратор.
- 5) фармацевт-коммуникатор.
5. Неформальные отношения – это . . .
- 1) дружеские связи, образующиеся на основе личных взаимоотношений. +
- 2) официальная структура, установленная руководством аптеки.
- 3) отношение фармацевтов с администрацией аптеки.
- 4) средство, с помощью которого происходит передача сообщения.
- 5) система внешних ресурсов, необходимых для построения неэффективной коммуникации.
6. Команда – это . . .
- 1) группа лиц с высокой компетентностью.
- 2) нефармацевтический персонал.
- 3) обычный фармацевтический коллектив.
- 4) фармацевт-администратор.
- 5) фармацевт-коммуникатор.
7. Команда в фарм. организации осуществляет 2 основные функции:
- 1) решение проблем, поддержка творчества
- 2) командно-административную правовую
- 3) общение, распределение функции
- 4) торговлю, организацию
- 5) общение, торговлю
8. Располагающее выражение лица:
- 1) дружелюбное, спокойное, веселое, доброе, открытое
- 2) злое, напряженное, враждебное, хмурое
- 3) дружелюбное, направленное, спокойное, враждебное
- 4) выражающее безразличие
- 5) хмурое, наглое
9. 6 этапов профессиональных фармацевтических подходов к пациенту аптеки – это . . .
- 1) знание портрета пациента, установление контакта, сбор и анализ информации о потребностях пациента; аргументация и демонстрация ЛС, правильные ответы, завершение контакта.
- 2) знание портрета пациента, начало контакта, дружеские связи, официальная структура, отношение пациента с администрацией аптеки, завершение контакта.
- 3) знание портрета пациента, начало контакта, реклама ЛС, сегментация рынка, выбор канала связи, завершение контакта.
- 4) своевременность, перцепция, коррекция, сообщение, телодвижение, речь.
- 5) своевременность, перцепция, коррекция, сообщение, телодвижение, тон.
10. В общении «фармацевт - пожилой человек» необходимо учитывать такие заболевания, как . . .
- 1) старческие психозы.
- 2) гиперактивность.
- 3) старческий склероз.
- 4) дефекты зрения.
- 5) депрессию.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		17стр. из 46

11. При общении фармацевта с больным большое значение имеет . . .

- 1) чуткость.
- 2) сарказм.
- 3) возраст.
- 4) внешность.
- 5) безразличие.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		18стр. из 46

Занятие №5

1.Тема: Эффективные коммуникации, как возможность принятия правильных решений

2.Цель: овладеть подходами, которыми фармацевт пользуется при общении «фармацевт-пациент», в зависимости от возраста, характера заболевания и индивидуальности пациента.

3.Задачи обучения:

- Дать обучающимся понятие о I уровне общения «фармацевт-пациент»;
- сформировать понятие о менталитете фармацевта и пациента;
- научить обучающихся общению с пациентами в зависимости от их возраста;
- научить обучающихся общению с пациентами а зависимости от их характера заболевания.

4.Основные вопросы темы:

1. Три уровня общения в аптечном коллективе. Охарактеризовать I уровень.
2. Охарактеризуйте 6 этапов профессиональных фармацевтических подходов к пациенту аптеки.
3. Что такое менталитет?
4. Дайте характеристику следующим менталитетам пациентов аптек: «среднестатистический», «потребитель фармацевтических услуг», рациональный пациент, многословный пациент.
5. Дайте характеристику следующим менталитетам пациентов аптек: обеспокоенный пациент, напористый пациент, негативно настроенный пациент, неуверенный пациент.
6. Что такое «техника заинтересованного слушания»?
7. Взаимоотношения фармацевта с родными больного.
8. Что такое врачебная тайна?
9. Подходы к пациенту в зависимости от возраста.
10. Подходы фармацевта при общении с беременными женщинами.
11. Подходы фармацевта при общении с больными с психическими отклонениями.

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: семинар

6. Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-лист семинар

7.Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		19стр. из 46

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

Дополнительная

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.

Электронные ресурсы

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
- 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/>

8.Контроль (тесты):

1. I уровень общения в аптечном коллективе – это . . .
 - 1) фармацевт – пациент.+
 - 2) фармацевт – врач.
 - 3) фармацевт – фармацевт.
 - 4) фармацевт-администратор.
 - 5) фармацевт-коммуникатор.
2. 6 этапов профессиональных фармацевтических подходов к пациенту аптеки – это ...
 - 1) знание портрета пациента, установление контакта, сбор и анализ информации о потребностях пациента; аргументация и демонстрация ЛС, правильные ответы, завершение контакта.+
 - 2) знание портрета пациента, начало контакта, дружеские связи, официальная структура, отношение пациента с администрацией аптеки, завершение контакта.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		20стр. из 46

3) знание портрета пациента, начало контакта, реклама ЛС, сегментация рынка, выбор канала связи, завершение контакта.

4) своевременность, перцепция, коррекция, сообщение, телодвижение, речь.

5) своевременность, перцепция, коррекция, сообщение, телодвижение, тон.

3. Менталитет – это . . .

1) качественное своеобразие интеллектуальной переработки человеком информации о себе и окружающей действительности. +

2) внимание, вежливость, уверенность в своих знаниях, традиции и обычаи.

3) качественное своеобразие интеллектуальной переработки человеком информации об окружающей действительности.

4) возможности человека.

5) компетентность человека.

4. Прием «эхо» - это . . .

1) дословное повторение основных высказываний пациента. +

2) уточнение отдельных высказываний пациента.

3) обобщенное повторение основных высказываний пациента.

4) дословные повторение отдельных высказываний пациента.

5) воспроизводства сути высказывания пациента.

5. Прием «резюме» - это . . .

1) воспроизводство сути высказывания пациента в сжатом и обобщенном виде.

2) воспроизводство основных высказываний пациента в обобщенном виде.

3) воспроизводство дословного повторения основных высказываний пациента.

4) характеристика желаний фармацевта.

5) характеристика параметров фармацевта.

6. Прием «уточнения» - это . . .

1) уточнение отдельных положений высказываний пациента.

2) воспроизводство сути высказывания пациента в сжатом и обобщенном виде.

3) дословное повторение основных высказываний пациента.

4) дословные повторение отдельных высказываний пациента.

5) воспроизводства сути высказывания пациента.

7. Врачебная тайна – это . . .

1) сведения о больном, не подлежащие разглашению.

2) сведения о лекарственных препаратах, имеющихся в аптеке.

3) сведения о ЛПУ и его врачах.

4) сведения о родных больного.

5) сведения о врачах.

8. В общении «фармацевт - ребенок» необходимы определенные знания в области . . .

1) психологии детских игр.

2) педагогики.

3) психологии брачных отношений.

4) биологии.

5) анатомии человека.

9. В общении «фармацевт - пожилой человек» необходимо учитывать такие заболевания, как . . .

1) старческие психозы.

2) гиперактивность.

3) старческий склероз.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		21стр. из 46

- 4) дефекты зрения.
- 5) депрессию.
10. Менталитет «среднестатистического» пациента можно описать словами . . .
 - 1) человек «на конвейере».
 - 2) человек «не с мира сего».
 - 3) человек «не с того теста».
 - 4) человек «оркестр».
 - 5) человек «дождя».
11. Менталитет «потребителя фармацевтических услуг» выражается фразой . . .
 - 1) за свои деньги я хочу получить то, что хочу.
 - 2) иди туда, не знаю куда, принеси то, не знаю что.
 - 3) за свои деньги я не хочу получать то, что мне предлагают.
 - 4) за свои деньги я не хочу покупать.
 - 5) я не знаю что купить.
12. Рациональный пациент задает вопросы . . .
 - 1) в лаконичной форме.
 - 2) с раздражительностью.
 - 3) пространственно.
 - 4) доброжелательно.
 - 5) невнятно
13. Многословный пациент формирует заказ . . .
 - 1) пространственно.
 - 2) раздражительно.
 - 3) в лаконичной форме.
 - 4) доброжелательно.
 - 5) невнятно.
14. Обеспокоенный пациент выражает заостренный интерес по поводу . . .
 - 1) какого-либо личного обстоятельства.
 - 2) какого-либо общего обстоятельства.
 - 3) не выражает интереса.
 - 4) политики цен.
 - 5) торговли.
15. Напористый пациент заявляет о себе . . .
 - 1) с активностью и торопливостью.
 - 2) пространственно, без желания.
 - 3) с осторожностью.
 - 4) с радостью.
 - 5) терпеливо.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		22стр. из 46

Занятие №6

1. Тема: «Корпоративная коммуникация».

2. Цель: Раскрыть роль профессиональных знаний и умений фармацевтов в фармацевтической деятельности. Научить обучающихся задавать вопросы пациентам аптек – открытого и закрытого типа.

3. Задачи обучения:

- Дать обучающимся представление о видах, форматах, методах корпоративного общения.
- раскрыть суть главного умения фармацевта – его психологического взаимодействия с пациентами, врачами и коллегами;
- Учить обучающихся задавать вопросы в открытой и закрытой форме.

4. Основные вопросы темы:

1. Фармацевт – в качестве средства общения, виды форматы, методы корпоративного общения.
2. Уровень эффективности общения, система знаков и символов, способы передачи информации, обратная связь
3. Фармацевт – в качестве поставщика качественных медикаментов,
4. Фармацевт – в качестве сотрудничающего лица, в качестве пропагандиста здоровья;
5. Что такое «главное умение фармацевта»?
6. Умение задавать вопросы. Как задавать вопросы открытого типа?
7. Как задавать вопросы закрытого типа?

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: семинар

6. Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-лист Семинар

7. Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А., Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		23стр. из 46

7. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.

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

Дополнительная

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.

Электронные ресурсы

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

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/>

8. Контроль (тесты):

1. Необходимый элемент профессиональных знаний и умений фармацевта:

- 1) знание номенклатуры ЛС, торговых наименований, аналогов, списков ЖНЛВС+
- 2) отсутствие культуры коммуникативных навыков
- 3) отсутствие эмоций
- 4) предприимчивость
- 5) конкретность, своевременность, конструктивность

2. Главное умение фармацевта – это . . .

- 1) его искусное психологическое взаимодействие с пациентами, врачами и коллегами.+
- 2) его умение воспроизводить суть высказываний пациента.
- 3) его искусное психологическое взаимодействие с администрацией аптеки.
- 4) своевременность, перцепция.
- 5) своевременность, коррекция, сообщение, телодвижение.

3. Открытые вопросы – это . . .

- 1) вопросы, на которые трудно ответить однозначно.+
- 2) вопросы, на которые можно ответить однозначно «Да» или «Нет».
- 3) вопросы, на которые нет ответа.
- 4) вопросы, на которые легко ответить.
- 5) вопросы, которые не задаются.

4. Закрытые вопросы – это . . .

- 1) вопросы, на которые можно ответить однозначно «Да» или «Нет».+
- 2) вопросы, на которые нет ответа.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		B044-40/11 - 2024-2025 24стр. из 46

- 3) вопросы, на которые трудно ответить однозначно.
- 4) вопросы, на которые легко ответить.
- 5) вопросы, которые не задаются.
5. Вопросы, на которые трудно ответить однозначно – это . . .
- 1) открытые вопросы.+
- 2) вопросы, на которые можно ответить однозначно: «Да» или «Нет».
- 3) вопросы, на которые нет ответа.
- 4) вопросы, на которые легко ответить.
- 5) вопросы, которые не задаются.
6. Вопросы, на которые можно ответить однозначно «Да» или «Нет» - это . . .
- 1) закрытые вопросы.+
- 2) вопросы, на которые нет ответа.
- 3) вопросы, на которые трудно ответить однозначно.
- 4) вопросы, на которые легко ответить.
- 5) вопросы, которые не задаются.
7. Одним из методов мерчендайзинга является . . .
- 1) размещение рекламы.+
- 2) экономическая система.
- 3) повышение безопасности использования препаратов.
- 4) дополнительное включение учебных модулей.
- 5) разработка электронного варианта Фармацевтической энциклопедии
8. Основным принцип мерчендайзинга - . . .
- 1) всё должно быть на виду, доступно, привлекательно и удобно для покупателя.+
- 2) всё должно быть по низким ценам.
- 3) цена на выставленный товар обязательно должна быть обозначена.
- 4) на каждой точке продажи должен соблюдаться определенный порядок брендов и подбрендов.
- 5) доля товара на рынке должна соответствовать доле товара на полке.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		25стр. из 46

Занятие №7

- 1. Тема:** «Психологические требования к личности фармацевта».
- 2. Цель:** Формирование у обучающихся представления о личности фармацевта

3. Задачи обучения:

- Дать обучающимся понятие о личности и ее параметрах;
- научить обучающихся пользоваться качествами успешной личности;
- раскрыть суть психологических требований к личности фармацевта.

4. Основные вопросы темы:

1. Что такое личность?
2. Что значит индивидуальность личности?
3. Каковы параметры личности? Дать им характеристики.
4. Каковы качества успешной личности? Перечислить.
5. Что значит результативность?
6. Что значит чувствительность, гибкость?
7. Что представляют собой профессионально значимые качества фармацевта?
8. Что такое психологическая подготовленность фармацевта?
9. Отдача фармацевта. Формула «отдачи фармацевта».

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: семинар

6. Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-лист семинар

7. Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник / - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 8.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		26стр. из 46

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.

Электронные ресурсы

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

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/>

8.Контроль(тесты):

1.Личность – это . . .

1) все, что есть социального в человеке.+

2)характер.

3) знания и умения.

4) практические навыки.

5) возраст и опыт.

2.Индивидуальность личности определяется . . .

1) сочетанием наследственности во взаимодействии с окружающей средой.+

2)темпераментом, характером, поведением.

3) сочетанием темперамента во взаимодействии с окружающей средой.

4)знаниями и умениями.

5)возрастом.

3. Психологические качества, присущие фармацевту:

1) хорошая зрительная память, владение речью, уравновешенность+

2) неуравновешенность, устойчивость, внимание

3) болтливость, грамотность

4) добросовестность, невнимательность

5) брезгливость, доброжелательность

4. Знание основ психологии личности, понимание эффективно особенностей поведения пациента, умение эффективно общаться с пациентом, способность к самоорганизации собственного поведения – это . . .

1) психологическая подготовленность фармацевта.+

2) знание основ фармации, понимание особенностей поведения пациента, умение эффективно общаться с пациентом.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		27стр. из 46

- 3) знание номенклатуры ЛС, торговых наименований, аналогов, списков ЖНЛВС.
- 4) возраст и опыт фармацевта.
- 5) компетентность фармацевта.
5. Одним из важнейших факторов, обуславливающих выбор аптеки пациентом, является ...
 - 1) качество обслуживания.+
 - 2) расположение аптеки.
 - 3) ассортимент аптеки.
 - 4) внешний вид фармацевта.
 - 5) название аптеки.
6. Фармацевт не всегда может дать исчерпывающую консультацию по применению какого-либо лекарственного препарата, по причине ...
 - 1) дефицита времени.+
 - 2) недостатка информации.
 - 3) некомпетентности.
 - 4) недостатка мотивации.
 - 5) нежелания разговаривать с пациентом.
7. Нередко в аптеку звонят нервные люди, в резкой форме высказывающие несправедливые упреки, при этом фармацевту необходимо ...
 - 1) набраться терпения, понять мотивы поведения.+
 - 2) ответить тем же.
 - 3) проигнорировать недовольство.
 - 4) положить трубку.
 - 5) сообщить заведующему.
8. К психологическим качествам фармацевта относятся ...
 - 1) устойчивость внимания и зрительная память.+
 - 2) устойчивость внимания и слуховая память.
 - 3) зрительная память и коммуникабельность.
 - 4) слуховая память и коммуникабельность.
 - 5) устойчивость внимания и коммуникабельность.
9. В деятельности аптечных работников ... занимает особое место.
 - 1) фармацевтическая этика+
 - 2) философия
 - 3) характер и нрав
 - 4) мнение
 - 5) чувство юмора
10. ... должен информировать пациентов о неблагоприятном действии лекарств.
 - 1) Фармацевт+
 - 2) Терапевт
 - 3) Хирург
 - 4) Лаборант
 - 5) Технолог

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		28стр. из 46

Занятие №8

1.Тема: Барьеры коммуникации фармацевта, конфликты и их способы разрешения.

2.Цель: Информирование обучающихся о препятствиях в коммуникации фармацевта, факторах возникновения конфликтов, их преодолении.

3.Задачи обучения:

- дать обучающимся понятия о барьерах в коммуникации фармацевта;
- научить обучающихся управлять – конфликтами в коллективе и с пациентами аптек;
- научить обучающихся способам борьбы с СХУ.

4.Основные вопросы темы:

1. Перечислите и охарактеризуйте барьеры в коммуникации фармацевта.
2. Дайте характеристику понятию «тревога».
3. Дайте характеристику понятию «интровертированность».
4. Что понимается под конфликтом? Приведите классификацию конфликтов.
5. Опишите модель, способствующую установлению контакта в конфликтной ситуации.
6. Что такое синдром хронической усталости (СХУ)? Опишите его симптомы, способы борьбы с СХУ.

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: Составление и решение ситуационных задач.

6. Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-лист Составление и решение ситуационных задач.

7.Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 8.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		29стр. из 46

Дополнительная

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.

Электронные ресурсы

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

ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>

Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>

«Акнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>

«Зан» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>

«Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

8. Контроль (тесты):

1. Фармацевт не всегда может дать исчерпывающую консультацию по применению какого-либо лекарственного препарата, по причине

- a) дефицита времени
- b) недостатка информации
- c) некомпетентности
- d) отсутствия мотивации
- e) нежелания разговаривать с пациентом

2. Формула конфликта может быть представлена как:

- a) противоречие /эмоциональный компонент/ конфликтное поведение = конфликт
- b) противоречие/ эмоциональный компонент /вежливое поведение = конфликт
- c) единение/эмоциональный компонент / небрежное поведение = конфликт
- d) противоречие/рациональный компонент/адекватное поведение = конфликт
- e) единение /рациональный компонент /вежливое поведение = конфликт

3. Характеристика конфликта может быть дана в зависимости от

- a) вовлеченных в него субъектов, исхода, вовлеченных организационных уровней, длительности протекания, источника возникновения
- b) вовлеченных в него субъектов, исхода, вовлеченных организационных уровней, длительность протекания, источника вдохновения
- c) вовлеченных в него субъектов, исхода, национальной принадлежности, источника возникновения
- d) исхода, источника возникновения, длительности протекания, географического расположения
- e) исхода, темперамента, ментальности, источника возникновения

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		30стр. из 46

4. Источники возникновения конфликта бывают

- a) субъективные, объективные
- b) субъективные, позитивные
- c) объективные, затяжные
- d) затяжные, кратковременные
- e) кратковременные, позитивные

5. По длительности протекания конфликты бывают

- a) кратковременные, затяжные
- b) затяжные, объективные
- c) кратковременные, позитивные
- d) субъективные, объективные
- e) объективные, позитивные

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		31стр. из 46

Занятие №9

1.Тема: Правила обслуживания потребителей фармацевтических услуг.

2.Цель: Обучить обучающихся:

- правилам обслуживания потребителей фармацевтических услуг.
- методике «Экспертная закупка».

3.Задачи обучения:

- научить обучающихся правилам обслуживания потребителей фармацевтических услуг;
- научить обучающихся применять в практике методику «Экспертная закупка».

4.Основные вопросы темы:

1. Что составляет основу правил обслуживания потребителей фармацевтических услуг?
Правила вступления в контакт с пациентом аптеки.
2. Какие существуют правила в работе с сомнениями и возражениями пациента?
3. Перечислите правила разговора по телефону. Каковы правила завершения беседы с пациентом?
4. Какова основная цель методики «Экспертная закупка»? Изложите алгоритм этой методики.
5. Что включает в себя анкета для проведения исследования «Экспертная закупка»?
6. Назовите критерии, которые оценивают правила обслуживания пациентов аптек.

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: семинар

6. Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-лист семинар

7.Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 8.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		32стр. из 46

Дополнительная

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.

Электронные ресурсы

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

ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>

Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>

«Акнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>

«Зан» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>

«Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

8. Контроль (тесты):

1.... изучают ассортимент ЛС, характеристики продукции, проходят тренинги по продажам, изучают правила взаимодействия с пациентами.

- Фармацевты
- Психологи
- Бухгалтеры
- Финансисты
- Врачи

2. Фармацевты после собеседования на знание вопросов фармакологии, нормативно-правовых актов проверяют полученные знания на практике по методике «... закуп».

- Экспертный
- Рекламный
- Банковский
- Плановый
- Моделированный

3. Создание первого впечатления создается при помощи:

- внешнего вида, невербального поведения, приближения к пациенту, улыбки, имени, комплимента
- отражения позы, темпа, речи, ритма движений
- конгруэнтности, ответственности, самокритичности, владения техникой установления контакта
- улыбки, имени, сарказма
- конкретности, конгруэнтности, компетентности

4. Первое впечатление при контакте с незнакомым человеком формируется в течение...

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		33стр. из 46

секунд:

- a) 3-5
- b) 50
- c) 1
- d) 30
- e) 40

5. Удельный вес каждого воздействия (слово, тон голоса, телодвижение) составляет:

- a) 7, 38, 55 (%)
- b) 20, 40, 40 (%)
- c) 40, 50, 10 (%)
- d) 20, 70, 10 (%)
- e) 2, 85, 13 (%)

6. Инициативное приветствие производится на расстоянии не более ... метров от пациента:

- a) 2-х
- b) 3-х
- c) 5-ти
- d) 6-ти
- e) 7-ми

7. При работе с сомнениями и возражениями пациента фармацевт должен:

- a) выслушать его
- b) перебить его
- c) переубедить его
- d) проигнорировать его
- e) отправить его в другую аптеку

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		34стр. из 46

Занятие №10

1.Тема: Искусство продаж в аптеках.

2.Цель: обучение обучающихся реализации навыка продажи фармацевтических товаров в аптеках.

3.Задачи обучения:

- дать обучающимся понятия о искусстве продаж в аптеке;
- научить обучающихся правильно консультировать пациента аптеки с точки зрения коммуникативных навыков.

4.Основные вопросы темы:

1. Как правильно выявить потребность и запросы пациента аптеки? Охарактеризуйте предоставление пациенту консультации при отпуске лекарственных средств.
2. Из чего складывается первое впечатление человека об аптеке?
3. Расскажите об особенностях голосового контакта «Фармацевт-пациент».
4. Как распознать сигналы готовности или нерешительности пациента аптеки?

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: семинар

6. Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-лист семинар

7.Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 8.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

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

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		35стр. из 46

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.

Электронные ресурсы

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

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/>

8.Контроль (тесты):

1. Нередко в аптеку звонят нервные люди, в резкой форме высказывающие несправедливые упреки, при этом фармацевту необходимо:

- набраться терпения, понять мотивы поведения
- ответить тем же
- проигнорировать недовольство
- положить трубку
- сообщить заведующему

2. Больной находится в состоянии подавленности, болезнь и связанные с ней опасности нервируют его, вызывают повышенную ранимость. Действие фармацевта в такой ситуации:

- уметь развеять мысли больного, завоевать его доверие, сдерживать себя, свою реакцию на грубость больного, простить его
- дать ценные указания
- прислушаться к больному, после продажи лекарств попрощаться
- предложить успокоительные лекарственные средства
- направить к психологу

3. 80% мнения о человеке составляется по его:

- внешнему виду
- речи
- красоте
- богатству
- достижениям

4. К важным деонтологическим требованиям фармацевта относятся:

- умение выслушать, почувствовать, разделить чужую боль
- авторитет, солидарность
- правила применения лекарственных средств
- сохранение в тайне болезни пациента

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		36стр. из 46

- е) чувство юмора, находчивость
5. Средство психологического воздействия, позволяющее решить широкий круг задач в области развития компетентности в общении, - это:
- тренинг
 - контакт
 - вербальное общение
 - уединение
 - стресс.
6. Поза лицом к пациенту с не скрещенными руками означает:
- открытость
 - готовность
 - тревогу
 - агрессию
 - нервозность
7. При работе с сомнениями и возражениями пациента фармацевт должен:
- внимательно выслушать его
 - перебить его
 - попытаться сразу переубедить
 - проигнорировать
 - отправить в другую аптеку
8. Согласно правилам телефонного этикета, нужно поднимать трубку не позже ... звонка.
- третьего
 - четвертого
 - пятого
 - шестого
 - седьмого
9. Пациент предоставил рецепт, где выписан «Цефазолин» №10 во флаконах. Фармацевт отпустил прописанное лекарство, а также предложил растворитель - 10 ампул новокаина, вату, 10 шприцов 5,0 и спирт. Как называется отпуск ЛС и ИМН, предложенных фармацевтом дополнительно?
- Допродажа
 - Презентация
 - Продажа
 - Услуга
 - Консультация
10. Пациент рассказывает фармацевту о своих проблемах, связанных с заболеванием. Фармацевт поприветствовав пациента, замолчал, подавая сигналы искреннего внимания, в ходе беседы задавал уточняющие вопросы, проверяя правильность понимания. Как называется этот принцип поведения фармацевта, влияющий на эффективность коммуникативного процесса?
- Активное слушание
 - Принцип Раппорта
 - Отзеркаливание
 - Отражение состояние
 - Е) Принцип эмпатии

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		37стр. из 46

Занятие №11

- Тема №11:** Правовые и этические основы регулирования фармацевтической деятельности.
- Цель:** Формирование у обучающихся знаний основ правоведения в системе защиты прав потребителей фармацевтической помощи.
- Задачи обучения:** Обучающийся должен изучить и знать:
 - Основные понятия фармацевтической этики;
 - Основные международные и национальные документы, связанные с фармацевтической этикой;
 - Основные нормативно-правовые акты в сфере обращения ЛС.
- Основные вопросы темы:**
 - Ситуация в фармации, обусловившая необходимость введения в учебный план новой дисциплины - фармацевтическая этика.
 - Порядок организации лицензирования фармацевтической деятельности;
 - Основные положения конвенции Совета Европы по этике.
 - Основные нормативно-правовые акты в сфере обращения ЛС.
- Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины:** семинар
- Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины** (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.):
Критериальное оценивание. Чек-листсеминар
- Литература:**

Основная:

 - Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник / - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
 - Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
 - Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
 - Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
 - Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
 - Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
 - Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
 - Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		38стр. из 46

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.

Электронные ресурсы

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

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/>

8. Контроль (вопросы)

Вопросы:

1. Модель системы защиты прав потребителей фармацевтической помощи .
2. Правовые основы правовых и этических норм в фарм.деятельности?.
3. . Правовые и этические норм в фарм.деятельности через государственные структуры?.
4. Правовые и этические норм в фарм.деятельности через суд?.
- 5.Правовые и этические норм в фарм.деятельности через потребительские структуры, фармацевтические общества и ассоциации?.
- 6.Воспитание у сотрудников и фармацевтов морально-этических норм, граждан на знание своих прав (самооборона) через средства общей информации.
- 7.Правовые и этические норм в фарм.деятельности через международные отношения?.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		39стр. из 46

Занятие №12

1. Тема: Этические аспекты продвижения лекарственных средств и медицинских изделий.

2.Цель: Формирование основ продвижения фармацевтических товаров и медицинских изделий на рынке в зависимости от этических и правовых знаний обучающихся.

3.Задачи обучения: Обучающийся должен изучить и знать:

1. Этические проблемы формирования спроса и стимулирования фармацевтических товаров.
2. Морально- этические нормы в отношениях с производителями, дистрибьюторами и субъектами в сфере обращения ЛС и МИ.
3. Принципы этичной рекламы.
4. Основы законодательства о рекламе ЛС в РК.
5. Способы борьбы с недобросовестной рекламой ЛС.

4.Основные вопросы темы:

1. Этические проблемы формирования спроса и стимулирования сбыта безрецептурных и рецептурных лекарственных препаратов.
- 2.Морально- этические нормы в отношениях с производителями ,дистрибьюторами и субъектами в сфере обращения ЛС и МИ
- 3.Основные принципы продвижения лекарственных средств.
- 4.Правовые основы рекламы лекарств и других аптечных товаров в РК.
- 5.Понятие недобросовестной конкуренции.

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: семинар

6. Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-лист семинар

7.Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		40стр. из 46

7. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.

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

Дополнительная

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 тезісі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.

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

Электронные ресурсы

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

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/>

8. Контроль (вопросы)

Вопросы:

1. Основные принципы продвижения лекарственных средств.
2. Этические критерии продвижения лекарственных средств, рекламирование.
3. Принципы этичной рекламы .
4. Правовые основы рекламы лекарств и других аптечных товаров.
5. Понятие недобросовестной конкуренции.
6. Этично ли манипулировать психикой, сознанием и потребительским поведением граждан с целью увеличения объема продаж лекарств?
7. Способы борьбы с различными видами недобросовестной рекламы.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11 - 2024-2025	
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		41стр. из 46

Занятие №13

1. Тема: Этические проблемы дистрибуции лекарственных средств

2.Цель: Изучить этические проблемы дистрибуции ЛС.

3.Задачи обучения: Усвоить:

- Этический кодекс дистрибьютора ЛС;
- Основы этичной конкуренции на рынке оптовых продаж аптечных товаров;
- Основы надлежащей дистрибьюторской практики (GDP).

4.Основные вопросы темы:

1. Этические проблемы дистрибуции ЛС.
2. Этический кодекс дистрибьютора ЛС.
3. Основы этичной конкуренции на рынке оптовых продаж аптечных товаров.
4. Основы надлежащей дистрибьюторской практики (GDP).

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: семинар

6. Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-лист Семинар

7.Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г.Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 8.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

- 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.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		42стр. из 46

3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезісі.
- Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.

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

Электронные ресурсы

1."Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5В110300-
"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные
навыки".Специальность:5В110300-"Фармация" : лекциялар тезісі Шымкент : Б. ж.,
2013ж.1экз

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/>

8. Контроль (вопросы, тесты)

Вопросы:

- 1.Этические проблемы дистрибьюции ЛС.
2. Этический кодекс дистрибьютора ЛС.
3. Основы этичной конкуренции на рынке оптовых продаж аптечных товаров.
4. Основы надлежащей дистрибьюторской практики (GDP).

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		43стр. из 46

Занятие №14

1. Тема: Фармацевтическая этика для обеспечения прав потребителей фармацевтических услуг.

2.Цель: Научить обучающихся этическому общению в цепи «фармацевтический работник – пациент».

3.Задачи обучения: Усвоить:

- Основные правила фармацевтической этики в обеспечении прав потребителей, обращающихся в розничные аптечные организации: Основы надлежащей аптечной практики(GPP);
- Основные подходы к обеспечению ценовой доступности лекарств для различных слоев населения;
- Этические нормы и морально-нравственные принципы, изложенные в Этическом Кодексе фармацевтического работника Казахстана, устанавливающие взаимоотношения фармацевтического работника и пациента.

4.Основные вопросы темы:

1. Основы надлежащей аптечной практики(GPP).
2. Основные подходы к обеспечению ценовой доступности лекарств для различных слоев населения.
3. Этические нормы и морально-нравственные принципы, изложенные в Этическом кодексе фармацевтического работника (фармацевта и ассистента фармацевта), устанавливающие взаимоотношения фармацевтического работника и пациента

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: семинар

6. Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-листсеминар

7.Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		44стр. из 46

7. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.

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

Дополнительная

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 тезісі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.

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

Электронные ресурсы

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

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/>

8. Контроль (вопросы, тесты)

Вопросы:

1. Основы надлежащей аптечной практики (GPP).
2. Основные подходы к обеспечению ценовой доступности лекарств для различных слоев населения.
3. Этические нормы и морально-нравственные принципы, изложенные в Этическом кодексе фармацевтического работника (фармацевта и ассистента фармацевта), устанавливающие взаимоотношения фармацевтического работника и пациента

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		45стр. из 46

Занятие №15

1. Тема: Этические принципы, определяющие отношения между фармацевтом, врачом и обществом.

2.Цель: Научить обучающихся этическому общению в цепи «фармацевтический работник – общество, фармацевт- врач, фармацевт-коллега».

3.Задачи обучения: Изучить:

- - этические принципы, определяющие отношения между фармацевтом, врачом и обществом;
- - этические проблемы реализации и мониторинга побочного действия ЛС;
- - общие понятия о деонтологии;

4.Основные вопросы темы:

1. Этические принципы, определяющие отношения между фармацевтическим и медицинским персоналом;
2. Этические проблемы льготного и бесплатного отпуска ЛС, безрецептурного и рецептурного отпуска ЛС, мониторинга их побочного действия;
3. Этические принципы, определяющие отношения фармацевтов между собой и другими сотрудниками аптечных организаций;
4. Этические нормы и принципы, определяющие взаимоотношения фармацевтического работника и общества.

5. Основные формы /Методы/ технологии обучения и преподавания для достижения конечных РО дисциплины: семинар

6. Формы контроля для оценивания уровня достижения конечных РО дисциплины (тестирование, решение ситуационных задач, заполнение истории болезни и т.д.): Критериальное оценивание. Чек-лист семинар

7.Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 8.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

ÖNTÜSTİK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11 - 2024-2025
Методические рекомендации для практических занятий «Эффективные коммуникации в фармации»		46стр. из 46

Дополнительная

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.

Электронные ресурсы

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

ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>

Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>

«Акнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>

«Зан» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>

«Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

8. Контроль (вопросы)

Вопросы:

1. Этические принципы, определяющие отношения между фармацевтическим и медицинским персоналом;
2. Этические проблемы льготного и бесплатного отпуска ЛС, безрецептурного и рецептурного отпуска ЛС, мониторинга их побочного действия;
3. Этические принципы, определяющие отношения фармацевтов между собой и другими сотрудниками аптечных организаций;
4. Этические нормы и принципы, определяющие взаимоотношения фармацевтического работника и общества.