

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шуматов Валентин Борисович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 16.11.2021 11:31:01  
Уникальный программный ключ:  
1cef78fd73d75dc6ecf72fe1eb94fee387a2985d2657b784eeed19b18a794cd4

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тихоокеанский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

  
« 19 » 06 /И.П. Черная/  
2017 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.В.ДВ.4.3 Взаимоотношения с клиентами в аптеке

(наименование учебной дисциплины)

Направление подготовки (специальность) 33.05.01 Фармация

Форма обучения очная  
(очная, очно-заочная (вечерняя), заочная)

Срок освоения ОПОП 5 лет  
(нормативный срок обучения)

Институт/кафедра фармации

При разработке рабочей программы учебной дисциплины (модуля) в основу положены:

1) ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 33.05.01 Фармация  
утвержденный Министерством образования и науки РФ «11» августа 2016 г., приказ №  
1037

2) Учебный план по специальности 33.05.01 Фармация  
утвержденный ученым советом ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России  
« 17 » марта 2017 г., Протокол № 6.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры фармации  
от « 13 » апреля 2017 г. Протокол № 12

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

Устинова Любовь Викторовна  
(Ф.И.О.)

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) одобрена УМС по специальности  
Фармация

от « 13 » июня 2017 г. Протокол № 5.

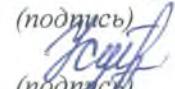
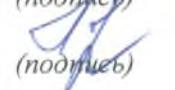
Председатель УМС

  
(подпись)

М. М. Цветкова  
(Ф.И.О.)

**Разработчики:**

Ассистент  
(занимаемая должность)  
Зав.кафедрой фармации  
(занимаемая должность)  
Доцент  
(занимаемая должность)

  
(подпись)  
  
(подпись)  
  
(подпись)

Некрасова Елена Викторовна  
(Ф.И.О.)  
Устинова Любовь Викторовна  
(Ф.И.О.)  
Логунова Любовь Николаевна  
(Ф.И.О.)

## 2. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

### 2.1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

**Цель** освоения учебной дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.4.3 Взаимоотношения с клиентами в аптеке в овладении знаниями о правилах общения с посетителями аптек, а также принципами работы с возражениями.

При этом **задачами** дисциплины Б1.В.ДВ.4.3 Взаимоотношения с клиентами в аптеке являются:

- формирование у студента навыков общения с посетителями аптек;
- приобретение студентами знаний в области причин техник продаж и их применения в аптечной практике;
- обучение студентов приемам разрешения конфликтов при оказании консультативной помощи населению по вопросам применения лекарственных средств;

### 2.2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре ОПОП университета

2.2.1. Учебная дисциплина (модуль) Б1.В.ДВ.4.3 Взаимоотношения с клиентами в аптеке относится вариативной части дисциплин по выбору специальности 33.05.01 Фармация

2.2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

#### Управление и экономика фармации

*(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))*

**Знания:** положения закона «О защите прав потребителей», основные нормативные документы, регламентирующие отпуск лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, технология работы с претензиями покупателей;

**Умения:** соблюдать алгоритм регламентированных действий обеспечения лекарственной помощью пациентов; этические и деонтологические принципы взаимоотношений в общении с потребителями аптек; проведение фармацевтической экспертизы рецептов.

**Навыки:** соблюдение принципов этики и деонтологии в общении с посетителями аптек;

#### Тренинг Общения

*(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))*

**Знания:** - принципы ведения дискуссий в условиях плюрализма мнений; психологические типы личностей

**Умения:** разрешать конфликты

**Навыки:** ведения диалога

#### Клиническая фармакология

*(наименование предшествующей учебной дисциплины (модуля))*

**Знания:** - принадлежность лекарственных препаратов к определенным фармакологическим группам, фармакодинамика и фармакокинетика лекарственных препаратов, наиболее важные побочные и токсические эффекты, основные показания и противопоказания к применению;

дозирование препаратов с учетом характера заболевания, хронобиологии и хронофармакологии; фармакогенетические особенности лекарственной терапии;

принципы клинико-фармакологического подхода к выбору групп лекарственных средств для фармакотерапии основных заболеваний

**Умения:** определять группы лекарственных средств для лечения определенного заболевания и осуществлять выбор наиболее эффективных и безопасных лекарственных средств (при безрецептурном отпуске);

Прогнозировать и оценивать нежелательные лекарственные реакции;

Определять оптимальный режим дозирования, адекватный лечебным задачам

**Навыки:** соблюдение принципов этики и деонтологии в общении с посетителями аптек;

## 2.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины (модуля)

2.3.1. Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

№	Номер/ индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:			
			Знать	Уметь	Владеть	Оценочные средства
1	2	3	4	5	6	7
1	ОК-4	Способность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую направленность за принятые решения	структуру процесса общения	определять психологические типы клиентов	принципам и этики и деонтологии в общении с посетителями аптек;	Блиц- опрос, индивидуальное творческое задание, деловая игра
2	ОПК-4	Способность и готовность реализовывать этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности	структуру процесса общения	определять психологические типы клиентов	принципам и этики и деонтологии в общении с посетителями аптек;	Блиц- опрос, индивидуальное творческое задание, деловая игра
3	ПК-4	Готовность к осуществлению реализации лекарственных средств в соответствии с правилами оптовой торговли, порядком розничной продажи и установленным законодательством порядком передачи лекарственных средств	коммуникативный стандарт общения с клиентом в аптеке	Применять технологию общения с покупателями и работать с возражениями	навыками соблюдения принципов этики и деонтологии в общении посетителями аптек.	Блиц- опрос, индивидуальное творческое задание, деловая игра

## 2.4. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

### 2.4.1. Область профессиональной деятельности выпускника

Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу по специальности 33.05.01 Фармация, включает фармацевтическую деятельность в сфере обращения лекарственных средств, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и профессиональными стандартами.

Связь области профессиональной деятельности выпускников ОПОП ВО по специальности 33.05.01 Фармация с профессиональным стандартом отражена в таблице 1.

Связь ОПОП ВО с профессиональным стандартом

Направление подготовки/специальность	Номер уровня квалификации	Наименование выбранного профессионального стандарта
33.05.01 Фармация	7	Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 марта 2016 г. № 91н "Об утверждении профессионального стандарта «Провизор»

#### 2.4.2. Объекты профессиональной деятельности выпускников,

Объектами профессиональной деятельности специалистов являются: лекарственные средства;

совокупность средств и технологий, направленных на создание условий для разработки, производства, контроля качества, обращения лекарственных средств и контроля в сфере обращения лекарственных средств в соответствии с установленными требованиями и стандартами в сфере здравоохранения;

физические и юридические лица;  
население.

#### 2.4.3 Задачи профессиональной деятельности выпускников

##### *фармацевтическая деятельность:*

производство и изготовление лекарственных средств;  
реализация лекарственных средств;  
обеспечение условий хранения и перевозки лекарственных средств;  
участие в проведении процедур, связанных с обращением лекарственных средств;  
участие в контроле качества лекарственных средств;  
обеспечение информирования о лекарственных препаратах в пределах, установленных действующим законодательством;  
проведение санитарно-просветительной работы с населением;  
формирование мотивации граждан к поддержанию здоровья;

##### *медицинская деятельность:*

оказание первой помощи в торговом зале аптечной организации при неотложных состояниях у посетителей до приезда бригады скорой помощи;  
участие в оказании помощи населению при чрезвычайных ситуациях на этапах медицинской эвакуации, в том числе в организации снабжения лекарственными средствами и медицинскими изделиями;

##### *организационно-управленческая деятельность:*

участие в организации производства и изготовления лекарственных средств;  
организация и проведение мероприятий по хранению, перевозке, изъятию и уничтожению лекарственных средств;  
участие в организации и управлении деятельностью организаций, занятых в сфере обращения лекарственных средств, и (или) их структурных подразделений;

участие в организации мероприятий по охране труда и технике безопасности, профилактике профессиональных заболеваний, контролю соблюдения и обеспечение экологической безопасности;

ведение учетно-отчетной документации в фармацевтической организации;  
соблюдение основных требований информационной безопасности;

**научно-исследовательская деятельность:**

анализ научной литературы и официальных статистических обзоров, участие в проведении статистического анализа и публичное представление полученных результатов;  
участие в решении отдельных научно-исследовательских и научно-прикладных задач в сфере обращения лекарственных средств.

**2.4.4. Виды профессиональной деятельности, которые лежат в основе преподавания данной дисциплины :**

*Фармацевтическая*

В соответствии с требованиями Профессионального стандарта «Провизор», утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9.03.2016 № 91, задачами профессиональной деятельности выпускников является выполнение трудовых действий в рамках трудовых функций.

1. Трудовые функции провизора

Трудовые функции			Трудовые действия
Код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование
7	Информирование населения и медицинских работников о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента	A/04.7	Оказание консультативной помощи по правилам приема и режиму дозирования лекарственных препаратов, их хранению в домашних условиях Оказание консультативной помощи по правилам эксплуатации медицинских изделий в домашних условиях Оказание информационно-консультационной помощи при выборе безрецептурных лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента Оказание консультативной помощи по вопросам применения и совместимости лекарственных препаратов, их взаимодействию с пищей

**3. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ**

**3.1. Объем учебной дисциплины (модуля) и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Всего часов/ зачетных	Семестры
		№ 9

	единиц	часов
1	2	3
<b>Аудиторные занятия (всего), в том числе:</b>	48	48
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия (ПЗ),	32	32
<b>Самостоятельная работа студента (СРС), в том числе:</b>	24	24
<i>Подготовка к занятиям(ПЗ)</i>	12	12
<i>Подготовка к текущему контролю (ПТК))</i>	6	6
<i>Подготовка к промежуточному контролю (ППК))</i>	6	6
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	зачет (З)	зачет
	экзамен (Э)	
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	час.	72
	ЗЕТ	2

### 3.2.1 Разделы учебной дисциплины и компетенции, которые должны быть освоены при их изучении

№	№ компетенции	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах (темы разделов)
1	2	3	4
1.	ОК-4 ОПК-4 ПК-4	<b>Модуль I Правовые основы взаимоотношений с клиентами аптек</b>	Этический кодекс фармацевтического работника Практика применения закона «О защите прав потребителей» Работа с претензиями потребителей
2.	ОК-4 ОПК-4 ПК-4	<b>Модуль II Психологические основы взаимоотношений с клиентами аптек</b>	Коммуникативный стандарт общения фармацевтического работника с посетителями аптеки. Техника СПИН. Психологические типы покупателей. Методы оптимизации рекомендаций посетителям

### 3.2.2. Разделы учебной дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы контроля

№	№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего	

1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	9	<b>Модуль I Правовые основы взаимоотношений с клиентами аптек</b>	6		12	12	32	блиц-опрос, ИТЗ
2	9	<b>Модуль II Психологические основы взаимоотношений с клиентами аптек</b>	10		24	12	40	ИТЗ, ролевая игра, деловая игра
		<b>ИТОГО:</b>	16		32	24	72	

**3.2.3. Название тем лекций и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины Б1.В.ДВ.4.3 Взаимоотношения с клиентами в аптеке**

п/№	Название тем лекций учебной дисциплины (модуля)	Часы
1	2	3
9 семестр		
<b>Модуль I Правовые основы взаимоотношений с клиентами аптек</b>		
1.	Этический кодекс фармацевтического работника	2
2.	Практика применения закона «О защите прав потребителей»	2
3.	Работа с претензиями потребителей	2
<b>Модуль II Психологические основы взаимоотношений с клиентами аптек</b>		
4.	Коммуникативный стандарт общения фармацевтического работника с посетителями аптеки	2
5.	Техника СПИН	2
6.	Психологические типы покупателей	2
7.	Методы оптимизации рекомендаций посетителям	4
	Итого часов в семестре	16

**3.2.4. Название тем практических занятий и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины «Взаимоотношения с клиентами в аптеке»**

п/№	Название тем практических занятий учебной дисциплины (модуля)	Часы
1	2	3
9 семестр		
<b>Модуль I Правовые основы взаимоотношений с клиентами аптек</b>		
1.	Применение Этического кодекса фармацевтического работника	4
2.	Актуальные вопросы защиты прав потребителей аптек	4
3.	Алгоритм работы с претензиями потребителей аптек	4
<b>Модуль II Психологические основы взаимоотношений с клиентами аптек</b>		

4.	Внедрение стандартов обслуживания в работу аптек	4
5.	Применение техники СПИН	4
6.	Основные типы покупателей в аптеки и работа с ними.	4
7.	Техника общения с конфликтными клиентами	4
8.	Деловая игра «Искусство продаж в аптеке»	4
	Итого часов в семестре	32

### 3.2.5. Лабораторный практикум – не предусмотрен

## 3.3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

### 3.3.1. Виды СРС

№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	3	4	5
9 семестр			
1.	<b>Модуль I Правовые основы взаимоотношений с клиентами аптек</b>	Подготовка к занятиям(ПЗ) Подготовка к текущему контролю (ПТК))	12
2.	<b>Модуль II Психологические основы взаимоотношений с клиентами аптек</b>	Подготовка к занятиям(ПЗ) Подготовка к текущему контролю (ПТК)) Подготовка к промежуточному контролю (ППК))	12
	Итого часов в семестре		24

### 3.3.2. Примерная тематика рефератов – не предусмотрены

## 3.4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 3.4.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	№ семестра	Виды контроля	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Оценочные средства		
				Форма	Кол-во вопросов в задании	Кол-во независимых вариантов
1	2	3	4	5	6	7
1.	9	ТК ПК	<b>Модуль I Правовые основы взаимоотношений с клиентами аптек</b>	Тестирование блиц-опрос	<b>10</b>  1 5	<b>1</b>  7 3
2.	9	ТК ПК	<b>Модуль II Психологические основы взаимоотношений</b>	Тестирование блиц-опрос	5	5

			с клиентами аптек		5	1
--	--	--	-------------------	--	---	---

### 3.4.2. Примеры оценочных средств:

для текущего контроля (ТК)	<b>Столкновение противоположно направленных взглядов, позиций, интересов, целей, двух или более людей – это:</b> Инцидент Конфликт Деловая беседа Производственное совещание
	<b>Аптека имеет право обменивать и принимать от населения:</b> лекарства надлежащего качества товары ненадлежащего качества ЛС и ИМН, бывшие в употреблении медицинские приборы и аппараты
	<b>В торговом зале аптеки обязательно должны присутствовать все, кроме:</b> книга жалоб и предложений объявление о внеочередном обслуживании отдельных граждан объявление о дежурном администраторе указание организационно-правовой формы аптеки
для текущего контроля (ТК)	<b>1.</b> установление контакта с посетителями (ролевая игра), несколько человек играют роль провизора с разными установками, несколько человек – клиентов, остальные оценивают правильность поведения
	<b>2.</b> выявление мотивов обращения в аптеку (ролевая игра), несколько человек играют роль провизора с разными установками, несколько человек – клиентов, остальные оценивают правильность поведения
	<b>3.</b> презентация товара (ролевая игра), несколько человек играют роль провизора с разными установками, несколько человек – клиентов, остальные оценивают правильность поведения
для промежуточного контроля (ПК)	Индивидуальное творческое задание: составить алгоритм консультирования клиентов с определенными жалобами: боль в горле, нарушение пищеварения, небольшие травмы

## 3.5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 3.5.1. Основная литература

п/№	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				в биб-	на кафедре

				лиотеке	
1	2	3	4	7	8
1.	Фармацевтическая информация [Электронный ресурс] / Н. З. Мусина; –	Мусина, Н. З. под ред. Р. Н. Аляутдина.	М.: ИД «МЕДПРАКТИКА-М», 2012. - 136 с. URL: <a href="http://books-up.ru/">http://books-up.ru/</a>	неогр.д	
2.	Алгоритмы консультирования в аптеке : практические рекомендации по выбору лекарственных средств : сборник алгоритмов выбора ЛС при различных заболеваниях / (Изд. 4-е доп. и перераб.)	гл. ред. Н. Литвак	М. : Ремедиум, 2013. - 112 с.	30	
3.	Мастер-класс для первостольника: практические рекомендации по работе с посетителями аптек : справочное руководство для аптечных работников / - Изд. 4-е доп. и перераб.	гл. ред. Н. Литвак	М. : Ремедиум, 2013. - 112 с.	30	

### 3.5.2. Дополнительная литература

п/№	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				в библиотеке	на кафедре
1	2	3	4	7	8
1.	Психология конфликта: от теории к практике : учеб. пособие (Электронный ресурс)	Цветков, В.Л.	М. : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. URL: <a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a>		
2.	Психология и этика делового общения : учебник (Электронный ресурс)	В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др	М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. URL: <a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a>		

### Ресурсы библиотеки

1. «Электронно-библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>

2. Электронная библиотечная система «Букап» <http://books-up.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online»  
[www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

### Ресурсы открытого доступа

1. Федеральная электронная медицинская библиотека (ФЭМБ) – полнотекстовая база данных ЦНМБ <http://www.femb.ru/feml/>
2. Cyberleninka <https://cyberleninka.ru/>

### 3.6. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины (модуля)

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, а также помещения для самостоятельной работы. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются экраны (телевизоры) и ноутбуки. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Выполнение практических заданий осуществляется в имитационной модели отдела готовых лекарственных форм (витрины, автоматизированное рабочее место, макеты вторичных упаковок лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента)

### 3.7 Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем.

#### Список программного обеспечения

1. Kaspersky Endpoint Security
2. 7-PDF Split & Merge
3. ABBYY FineReader
4. Microsoft Windows 7
5. Microsoft Office Pro Plus 2013

### 3.8. Образовательные технологии

### 3.9. Разделы учебной дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

п/ №	Наименование последующих дисциплин	Разделы данной дисциплины, необходимые для изучения последующих дисциплин	
		1	2
1	государственная итоговая аттестация	+	+

## 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Обучение складывается из аудиторных занятий (48 час.), включающих лекционный курс и практические занятия, и самостоятельной работы (24 час.). Основное учебное время выделяется на практическую работу с техниками общения с клиентом в аптеке.

При изучении учебной дисциплины (модуля) необходимо использовать знания

клинической фармакологии, психологии, управления и экономики фармации и освоить практические умения по применению техники СПИН.

Практические занятия проводятся в виде ролевых игр, защиты индивидуальных творческих заданий, деловой игры.

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку рефератов и индивидуальных творческих заданий.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине «Взаимоотношения с клиентами в аптеке» и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС).

Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам Университета и кафедры.

По каждому разделу учебной дисциплины разработаны методические рекомендации для студентов и методические указания для преподавателей.

Работа студента в группе формирует чувство коллективизма и коммуникабельность.

Обучение студентов способствует воспитанию у них навыков общения с посетителями аптек с учетом психологических особенностей клиентов.

Исходный уровень знаний студентов определяется тестированием, текущий контроль усвоения предмета определяется в ходе ролевых игр по результатам выполнения индивидуальных творческих заданий. В конце изучения учебной дисциплины «Взаимоотношения с клиентами в аптеке» проводится промежуточный контроль знаний с использованием деловой игры «Искусство продаж в аптеке».

Вопросы по учебной дисциплине (модулю) включены в государственную итоговую аттестацию выпускников.

## **5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

### **5.1.1. Наличие соответствующих условий реализации дисциплины**

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) на основании письменного заявления дисциплина реализуется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей). Обеспечивается соблюдение следующих общих требований: использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего такому обучающемуся необходимую техническую помощь, обеспечение доступа в здания и помещения, где проходят занятия, другие условия, без которых невозможно или затруднено изучение дисциплины.

### **5.1.2. Обеспечение соблюдения общих требований**

При реализации дисциплины на основании письменного заявления обучающегося обеспечивается соблюдение следующих общих требований: проведение занятий для обучающихся-инвалидов и лиц с ОВЗ в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей обучающимся; присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего(их) обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных

особенностей; пользование необходимыми обучающимся техническими средствами с учетом их индивидуальных особенностей.

5.1.3. Доведение до сведения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в доступной для них форме всех локальных нормативных актов ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России.

Все локальные нормативные акты ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России по вопросам реализации дисциплины (модуля) доводятся до сведения обучающихся с ОВЗ в доступной для них форме.

5.1.4. Реализация увеличения продолжительности прохождения промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности для обучающегося с ограниченными возможностями здоровья

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Продолжительность прохождения промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности увеличивается по письменному заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья. Продолжительность подготовки обучающегося к ответу на зачете увеличивается не менее чем на 0,5 часа.

## Приложение 1.

### Вопросы к зачету.

1. Применение Этического кодекса фармацевтического работника
2. Актуальные вопросы защиты прав потребителей аптек
3. Алгоритм работы с претензиями потребителей аптек
4. Внедрение стандартов обслуживания в работу аптек
5. Применение техники СПИН
6. Основные типы покупателей в аптеки и работа с ними.
7. Техника общения с конфликтными клиентами
8. Деловая игра «Искусство продаж в аптеке»