# Рабочая программа

# по дисциплине «Конфликт-менеджмент в аптечных организациях»

## Разработчики рабочей программы

Дударенкова Марина Рудольфовна

Нигматуллина Юлия Ульфатовна

## 1. Трудоёмкость дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Виды образовательной деятельности | Часы |
| 1 | Лекции | 2,00 |
| 2 | Практические занятия | 22,00 |
| 3 | Контроль самостоятельной работы | 12,00 |
| 4 | Самостоятельная работа | 72,00 |
| Общая трудоемкость (в часах) | 108,00 |

## 2. Цели и задачи дисциплины

### Цель

подготовка квалифицированного провизора-менеджера, обладающего универсальными и профессиональными компетенциями, способного и готового для самостоятельной профессиональной деятельности, усовершенствование знаний, профессиональных умений и навыков в сфере управления коммуникативными процессами в фармацевтических организациях

### Задачи

обеспечение специалиста современными знаниями по организации коммуникаций с различными типами потребителей лекарстенных препаратов и других фармацевтических товаров

формирование у специалиста умений по профилактике и разрешению различных видов конфликтов в фармацевтических организациях

## 3. Место дисциплины в структуре ООП

## 4. Требования к результатам освоения дисциплины

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Индекс | Компетенция | Уровень сформированности | Дескриптор | Описания | Формы контроля |
| 1 | ПК-5 | готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере | Базовый | Знать | принципы фармацевтического менеджмента | тестирование |
| Уметь | применять принципы управления, методы управления конфликтами в профессиональной сфере | устный опрос |
| Владеть | навыками применения методов разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной сфере | решение проблемно-ситуационных задач |

## 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование модуля дисциплины | Трудоемкость модуля | Содержание модуля |
| з.е. | часы |
| 1 | Конфликт-менеджмент в аптечных организациях | 03,00 | 108,00 | 1 | Причины конфликтов в аптечных организациях. Разрешение конфликтов. Особенности управления конфликтами в аптечных организациях |

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### Задачи

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование модуля (темы) дисциплины | Наименование задач |
| 1 | Конфликт-менеджмент в аптечных организациях | Конфликтная ситуация 1. «Неудовлетворительная цена на товары» (П)-Я хотела бы приобрести препарат «Ингавирин». Сколько он стоит? (ФР)-Здравствуйте. Данный препарат обойдется Вам в 500 рублей. (П)-«Почему так дорого?», «Совсем недавно я приобретала этот препарат по более низкой цене», «Почему в аптеке через 2 квартала отсюда это средство стоит дешевле?» Рекомендации: Сначала вам необходимо согласиться с тем, что говорит клиент, используя фразу: «да, лекарство стоит недешево…». Это помогает посетителю понять, что его внимательно слушают, а главное – слышат и понимают, по-человечески. Теперь вы, хотя и находитесь по разные стороны прилавка, оказались с ним на одной стороне. Затем, если цена на препарат кажется посетителю завышенной, попробуйте аргументировать ту пользу, которую принесет клиенту покупка товара. Подойдите к вопросу с точки зрения психологии, например, беседуя с деловым человеком, у которого звонят 2 телефона одновременно, отметьте быстрое действие и удобный режим приема препарата. Для клиента это будет означать, что он сохранит баланс «время-деньги», т.е. поправится быстрее и ничего не будет отвлекать его от работы. В диалоге с сомневающейся женщиной пожилого возраста должны звучать слова: «надежность», «эффективность», «известный производитель» и т.д. Для этой категории посетителей особенно ценны качество, проверенное временем, и действенность препарата, именно они вызовут доверие даже вопреки высокой стоимости средства. В случае, когда покупатель считает цену завышенной, по сравнению с предложением конкурентов, сделайте акцент на ваших преимуществах. Например: «Мы работаем только с надежными поставщиками, поэтому Вы можете не сомневаться в качестве предлагаемой нами продукции. А ведь сейчас столько подделок!» |
| Конфликтная ситуация 2. «Возврат ранее купленного товара» (П)– Я купил у вас препарат «Простамол», хочу вернуть. Мне оказывается нужен был «Парацетамол», видимо я ошибся. (ФР)– Здравствуйте. По закону я не могу принять у Вас покупку обратно. (П)– По какому такому закону? С момента покупки прошел день. Беспредел у вас какой-то! Я буду жаловаться! Рекомендации: На основании Постановления Правительства РФ № 55 и приказа МЗ РФ № 785 «О Порядке отпуска лекарственных средств» приобретенные гражданами лекарственные препараты надлежащего качества не подлежат возврату или обмену. Во-первых, нужно постараться разобраться в ситуации. По закону приобретенные ЛС надлежащего качества обмену и возврату не подлежат. Соответственно, на первом этапе пытаемся определить – был ли отпущенный препарат надлежащего качества? Для этого задаем простой вопрос: Есть ли у Вас претензии по качеству приобретенного препарата? Если претензии есть, просим изложить их письменно на имя заведующего аптекой, и предоставить некачественный препарат для экспертизы, о решении которой уведомим клиента. При этом желательно в аптеке иметь общий порядок (регламент, инструкцию) о действиях в таких ситуациях с прописанными сроками и действиями работников аптеки. Направив покупателя излагать свои претензии письменно, мы, кроме прочего, снижаем эмоциональную составляющую взаимоотношений с покупателем (эмоции на бумаге не изложишь, только факты). Это очень хороший прием для тех, кто начинает скандалить, угрожать – в общем, начинает вести себя не цивилизованно. В дальнейшем по решению уполномоченного сотрудника аптеки можно направить покупателю либо письменный мотивированный отказ в обмене, либо позвонить и пригласить для обмена или возврата. Обратите внимание: если вы все-таки делаете возврат, то производите эту операцию как можно незаметнее для других покупателей! Чтобы снижать количество конфликтных ситуаций, необходимо формировать общее впечатление у клиентов: возврат ЛС не производится! Если претензий по качеству препарата у покупателя нет, то он может настаивать на возврате только в том случае, если при продаже первостольником был нарушен все тот же приказ № 785. Например, без рецепта был отпущен рецептурный препарат. Если клиент напишет мотивированную жалобу об этом в надзирающие органы (Роспотребнадзор, Росздравнадзор, Общество по защите прав потребителей), то аптеке действительно не поздоровится. Для того чтобы уладить этот конфликт, сначала согласитесь с претензией покупателя. И только после этого скажите «но…». Используйте фразы с оттенками «вовлеченности» в проблему: «Я понимаю Вас, возможно, все именно так и было, но…», «Мне искренне хотелось бы Вам помочь, но…». Согласие с претензией успокаивает человека, он понимает, что вы не враг, и дальнейшие ваши аргументы воспринимаются более лояльно и трезво. В момент, когда покупатель излагает суть претензии, используйте жесты и мимику, выражая тем самым свое сочувствие: например, покивайте головой или улыбнитесь. Некоторые люди лучше воспринимают визуальную информацию, нежели ее вербальное воплощение. |
| Конфликтная ситуация 3. «Отсутствие требуемого товара в аптеке» Посетителю нужен препарат, которого у вас нет в наличии. (П)– Дайте мне, пожалуйста, препарат «Виброцил». (ФР)– Здравствуйте. Данного препарата сейчас нет, возможно, завтра привезут. (П)– Несколько дней назад я это уже слышал. И что в итоге? (ФР)– Понимаете, препарат «Виброцил» пользуется спросом и уже закончился, к сожалению. (П)– Это ваши проблемы! Если не хватает, заказывайте больше. Рекомендации: Оправдания из серии «препарат быстро раскупают» или «поставщики подвели» звучат неубедительно для клиента. Здесь необходимо показать клиенту заинтересованность в решении его проблемы и предложить выход из ситуации. Например, посоветовать аналогичное средство, которое окажется не хуже, а возможно, и «выиграет» за счет меньшей цены. Можно назвать точное время доставки препарата в аптеку, чтобы человек смог подойти и купить его. Если вы не обладаете такой информацией, то запишите контакты покупателя, пообещав обязательно позвонить и сообщить о поступлении лекарства. Если в вашей аптеке есть услуга заказа лекарств – сообщите ему об этом. В некоторых случаях допустимо направить посетителя в соседнюю аптеку, предварительно позвонив туда и выяснив, есть ли искомый препарат в наличии. Таким способом вы не потеряете клиента, а наоборот –завоюете его доверие: ради желания помочь отказались от своей выгоды. Он вернется, потому что будет точно знать: если нужного ему средства не окажется у вас, вы найдете, чем ему помочь. |
| Конфликтная ситуация 4. «Отсутствие требуемого товара в аптеке» Посетителю нужен препарат, которого у вас нет в наличии. (П)– Дайте мне, пожалуйста, препарат «Виброцил». (ФР)– Здравствуйте. Данного препарата сейчас нет, возможно, завтра привезут. (П)– Несколько дней назад я это уже слышал. И что в итоге? (ФР)– Понимаете, препарат «Виброцил» пользуется спросом и уже закончился, к сожалению. (П)– Это ваши проблемы! Если не хватает, заказывайте больше. Рекомендации: Оправдания из серии «препарат быстро раскупают» или «поставщики подвели» звучат неубедительно для клиента. Здесь необходимо показать клиенту заинтересованность в решении его проблемы и предложить выход из ситуации. Например, посоветовать аналогичное средство, которое окажется не хуже, а возможно, и «выиграет» за счет меньшей цены. Можно назвать точное время доставки препарата в аптеку, чтобы человек смог подойти и купить его. Если вы не обладаете такой информацией, то запишите контакты покупателя, пообещав обязательно позвонить и сообщить о поступлении лекарства. Если в вашей аптеке есть услуга заказа лекарств – сообщите ему об этом. В некоторых случаях допустимо направить посетителя в соседнюю аптеку, предварительно позвонив туда и выяснив, есть ли искомый препарат в наличии. Таким способом вы не потеряете клиента, а наоборот –завоюете его доверие: ради желания помочь отказались от своей выгоды. Он вернется, потому что будет точно знать: если нужного ему средства не окажется у вас, вы найдете, чем ему помочь. |
| Конфликтная ситуация 5. «Возврат ранее купленного товара» (П)– Я купил у вас препарат «Простамол», хочу вернуть. Мне оказывается нужен был «Парацетамол», видимо я ошибся. (ФР)– Здравствуйте. По закону я не могу принять у Вас покупку обратно. (П)– По какому такому закону? С момента покупки прошел день. Беспредел у вас какой-то! Я буду жаловаться! Рекомендации: На основании Постановления Правительства РФ № 55 и приказа МЗ РФ № 785 «О Порядке отпуска лекарственных средств» приобретенные гражданами лекарственные препараты надлежащего качества не подлежат возврату или обмену. Во-первых, нужно постараться разобраться в ситуации. По закону приобретенные ЛС надлежащего качества обмену и возврату не подлежат. Соответственно, на первом этапе пытаемся определить – был ли отпущенный препарат надлежащего качества? Для этого задаем простой вопрос: Есть ли у Вас претензии по качеству приобретенного препарата? Если претензии есть, просим изложить их письменно на имя заведующего аптекой, и предоставить некачественный препарат для экспертизы, о решении которой уведомим клиента. При этом желательно в аптеке иметь общий порядок (регламент, инструкцию) о действиях в таких ситуациях с прописанными сроками и действиями работников аптеки. Направив покупателя излагать свои претензии письменно, мы, кроме прочего, снижаем эмоциональную составляющую взаимоотношений с покупателем (эмоции на бумаге не изложишь, только факты). Это очень хороший прием для тех, кто начинает скандалить, угрожать – в общем, начинает вести себя не цивилизованно. В дальнейшем по решению уполномоченного сотрудника аптеки можно направить покупателю либо письменный мотивированный отказ в обмене, либо позвонить и пригласить для обмена или возврата. Обратите внимание: если вы все-таки делаете возврат, то производите эту операцию как можно незаметнее для других покупателей! Чтобы снижать количество конфликтных ситуаций, необходимо формировать общее впечатление у клиентов: возврат ЛС не производится! Если претензий по качеству препарата у покупателя нет, то он может настаивать на возврате только в том случае, если при продаже первостольником был нарушен все тот же приказ № 785. Например, без рецепта был отпущен рецептурный препарат. Если клиент напишет мотивированную жалобу об этом в надзирающие органы (Роспотребнадзор, Росздравнадзор, Общество по защите прав потребителей), то аптеке действительно не поздоровится. Для того чтобы уладить этот конфликт, сначала согласитесь с претензией покупателя. И только после этого скажите «но…». Используйте фразы с оттенками «вовлеченности» в проблему: «Я понимаю Вас, возможно, все именно так и было, но…», «Мне искренне хотелось бы Вам помочь, но…». Согласие с претензией успокаивает человека, он понимает, что вы не враг, и дальнейшие ваши аргументы воспринимаются более лояльно и трезво. В момент, когда покупатель излагает суть претензии, используйте жесты и мимику, выражая тем самым свое сочувствие: например, покивайте головой или улыбнитесь. Некоторые люди лучше воспринимают визуальную информацию, нежели ее вербальное воплощение. |
| Конфликтная ситуация 6. «Неудовлетворительная цена на товары» (П)-Я хотела бы приобрести препарат «Ингавирин». Сколько он стоит? (ФР)-Здравствуйте. Данный препарат обойдется Вам в 500 рублей. (П)-«Почему так дорого?», «Совсем недавно я приобретала этот препарат по более низкой цене», «Почему в аптеке через 2 квартала отсюда это средство стоит дешевле?» Рекомендации: Сначала вам необходимо согласиться с тем, что говорит клиент, используя фразу: «да, лекарство стоит недешево…». Это помогает посетителю понять, что его внимательно слушают, а главное – слышат и понимают, по-человечески. Теперь вы, хотя и находитесь по разные стороны прилавка, оказались с ним на одной стороне. Затем, если цена на препарат кажется посетителю завышенной, попробуйте аргументировать ту пользу, которую принесет клиенту покупка товара. Подойдите к вопросу с точки зрения психологии, например, беседуя с деловым человеком, у которого звонят 2 телефона одновременно, отметьте быстрое действие и удобный режим приема препарата. Для клиента это будет означать, что он сохранит баланс «время-деньги», т.е. поправится быстрее и ничего не будет отвлекать его от работы. В диалоге с сомневающейся женщиной пожилого возраста должны звучать слова: «надежность», «эффективность», «известный производитель» и т.д. Для этой категории посетителей особенно ценны качество, проверенное временем, и действенность препарата, именно они вызовут доверие даже вопреки высокой стоимости средства. В случае, когда покупатель считает цену завышенной, по сравнению с предложением конкурентов, сделайте акцент на ваших преимуществах. Например: «Мы работаем только с надежными поставщиками, поэтому Вы можете не сомневаться в качестве предлагаемой нами продукции. А ведь сейчас столько подделок!» |

### Вопросы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование модуля (темы) дисциплины | Наименование вопросов |
| 1 | Конфликт-менеджмент в аптечных организациях | Объективные причины конфликтов в организациях |
| Классификация конфликтов. Методы управления конфликтами |
| Методы управления конфликтами |
| Конфликт, конфликтная ситуация, инцидент |
| Модель конфликта как процесса |
| Типы покупателей и особенности использования маркетинговых инструментов с различными типами покупателей |
| Виды коммуникаций в фармацевтических организациях |
| Коммуникативные сети и коммуникативные стили |
| Коммуникативные процессы и причины конфликтов в фармацевтических организациях |

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

### Основная литература

Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 c. — ISBN 978-5-4497-0951-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102329.html

Наркевич, И. А. Управление и экономика фармации / под ред. И. А. Наркевича - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-4226-5. - Текст : электронный // URL : https://www.rosmedlib.ru/book/ISBN9785970442265.html

### Дополнительная литература

Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под редакцией В. П. Ратников. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 c. — ISBN 978-5-238-02174-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/71180.html

Основы фармацевтического менеджмента : учеб.-метод. пособие / А. Н. Саньков [и др.] ; ОрГМА. - Оренбург : [б. и.], 2013. - 1 эл. опт. диск. - Загл. с титул. экрана. - Электрон. версия печ. публикации (74 с.). – URL : http://lib.orgma.ru

Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М. Ю. Зеленков. — Москва : Дашков и К, 2015. — 324 c. — ISBN 978-5-394-01918-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/10934.html

### Программное обеспечение

Лицензионная операционная система Microsoft Windows

Лицензионный офисный пакет приложений Microsoft Office

Лицензионное антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security

Свободный пакет офисных приложений Apache OpenOffice

### Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы – Интернет ресурсы, отвечающие тематике дисциплины

Информационно-аналитическая система «SCIENCE INDEX» https://elibrary.ru/

«Электронная справочная правовая система. Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/

«Государственный реестр лекарственных средств» https://grls.rosminzdrav.ru/

### Ресурсы библиотеки ОрГМУ

Внутренняя электронно-библиотечная система ОрГМУ http://lib.orgma.ru/jirbis2/elektronnyj-katalog

«Электронная библиотечная система. Консультант студента» http://www.studmedlib.ru/

«Электронная библиотечная система. Консультант студента» Электронная библиотека медицинского колледжа http://www.medcollegelib.ru/

«Электронно-библиотечная система. IPRbooks» http://www.iprbookshop.ru

«Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» https://elibrary.ru

«Консультант врача. Электронная медицинская библиотека» http://www.rosmedlib.ru/

## 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Типы занятий | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
| 1 | 460002, Оренбургская область, г. Оренбург, пр. Парковый, 7, учебный корпус №3, лекционная аудитория 4 | Лекции | Мультимедийный комплекс – видеопроектор, экран, ноутбук; Учебная мебель на 150 посадочных мест; Мебель для преподавателя; Учебная доска. |
| 2 | 460002, Оренбургская область, г.Оренбург, пр. Парковый, 7, учебный корпус №3, аудитория № 253 | Практические занятия; Контроль самостоятельной работы; Самостоятельная работа | 20 рабочих мест, обеспеченных ПК с подключением к сети Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. |
| 3 | 460000, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Советская/ул. М. Горького/ пер. Дмитриевский, 6/45/7, учебный корпус №1, аудитория №212 | Самостоятельная работа | 10 рабочих мест, обеспеченных ПК с подключением к сети Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. |
| 4 | 460000, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Советская/ул. М. Горького/ пер. Дмитриевский, 6/45/7, учебный корпус №1, аудитория №319 | Самостоятельная работа | 10 рабочих мест, обеспеченных ПК с подключением к сети Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. |
| 5 | 460000, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Советская/ул. М. Горького/ пер. Дмитриевский, 6/45/7, учебный корпус №2, аудитория №202 | Самостоятельная работа | 14 рабочих мест, обеспеченных ПК с подключением к сети Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. |
| 6 | 460002, Оренбургская область, г. Оренбург, пр. Парковый, 7, учебный корпус №3, аудитория №259 | Самостоятельная работа | 12 рабочих мест, обеспеченных ПК с подключением к сети Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. |
| 7 | 460002, Оренбургская область, г. Оренбург, пр. Парковый, 7, учебный корпус №3, аудитория №128 | Самостоятельная работа | 11 рабочих мест, обеспеченных ПК с подключением к сети Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. |
| 8 | 460018, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Невельская, 26а, Клиника адаптационной медицины ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России, аудитория №6 | Самостоятельная работа | 10 рабочих мест, обеспеченных ПК с подключением к сети Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. |