**Методическая разработка для обучающихся**

**к практическому занятию №19**

**Тема 2.2.1. Типы клиентов и способы общения с ними**

**Цели занятия:**

**Учебные:**

* Освоить общие и профессиональные компетенции.
* Освоить особенности общения с разными типами клиентов
* Добиться формирования знаний и способности применять знания в решении новых профессиональных задач
* Закрепить изучаемый материал
* Проверить понимание материала обучающимися.

**Воспитательные:**

* Воспитание трудолюбия, аккуратности, дисциплинированности
* Воспитание чувства ответственности и самостоятельности
* Воспитание познавательных интересов
* Воспитание любви к будущей профессии

**Развивающие:**

* Развитие логического и самостоятельного мышления
* Развитие привычек запоминания – смысловая группировка материала, выделение опорных пунктов
* Развитие инициативы, уверенности в своих силах, настойчивости, умения преодолевать трудности для достижения цели.

**Время занятия:** 180 минут.

**Место проведения занятия:** лаборатория «Организация деятельности аптеки и отпуска лекарственных препаратов»

**Оснащенность:**

1. Методическая разработка для преподавателя
2. Методическая разработка для обучающегося
3. Контрольно-оценочные средства

**Перечень профессиональных и общих компетенций, которыми должен овладеть обучающийся:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. |
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде. |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |
| **Код** | **Наименование профессиональных компетенций** |
| **ВД 1** | **Оптовая и розничная торговля лекарственными средствами и отпуск лекарственных препаратов для медицинского и ветеринарного применения** |
| ПК 1.1. | Организовывать подготовку помещений фармацевтической организации для осуществления фармацевтической деятельности |
| ПК 1.2. | Осуществлять мероприятия по оформлению торгового зала |
| ПК 1.3. | Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента |
| ПК 1.4. | Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций |
| ПК 1.5. | Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента |
| ПК 1.7. | Оформлять первичную учетно-отчетную документацию |
| ПК 1.8. | Оформлять заявки поставщикам и осуществлять прием товаров аптечного ассортимента |
| ПК 1.9. | Организовывать и осуществлять прием, хранение лекарственных средств, лекарственного растительного сырья и товаров аптечного ассортимента в соответствии с требованиями нормативно-правовой базы |
| ПК 1.11. | Соблюдать правила санитарно-гигиенического режима, охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности, порядок действия при чрезвычайных ситуациях |

**Перечень личностных результатов реализации программы воспитания обучающихся**

|  |  |
| --- | --- |
| ЛР 4 | Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионально конструктивного «цифрового следа». |
| ЛР 7 | Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. |
| ЛР 9 | Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. |
| ЛР 13 | Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности. |
| ЛР 14 | Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности. |
| ЛР 15 | Соблюдающий врачебную тайну, принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами. |
| ЛР 16 | Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности. |
| ЛР 17 | Способный планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |

**К занятию обучающиеся должны:**

**уметь:**

* применять современные технологии и давать обоснованные рекомендации при отпуске товаров аптечного ассортимента;
* оказывать консультативную помощь в целях обеспечения ответственного самолечения;
* урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции;
* проводить мониторинг знаний потребителей по новым препаратам и другим товарам аптечного ассортимента;
* соблюдать порядок реализации и отпуска лекарственных препаратов населению и медицинским организациям;
* пользоваться специализированными программами и продуктами информационных систем и проводить необходимые расчеты;
* информировать потребителей о поступлении новых лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, рекламных компаниях производителей;
* осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями;
* анализировать и оценивать результаты собственной деятельности, деятельности коллег и других работников сферы медицинских услуг для предупреждения профессиональных ошибок и минимизации рисков для потребителя;
* организовывать свою производственную деятельность и распределять время;
* пользоваться нормативной и справочной документацией;
* проводить визуальную оценку состояния лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента по внешнему виду, упаковке, маркировке, целостности;
* понимать и осознавать последствия несоблюдения условий хранения лекарственных средств;
* прогнозировать риски потери качества, эффективности и безопасности лекарственных средств при несоблюдении режима хранения;
* интерпретировать условия хранения, указанные в маркировке лекарственных средств, в соответствующие режимы хранения;
* собирать информацию и оформлять документацию установленного образца по изъятию из обращения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента;
* определять состояния, при которых оказывается первая помощь

**знать:**

* современный ассортимент готовых лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
* фармакологические группы лекарственных средств;
* характеристику лекарственных препаратов, в том числе торговые наименования в рамках одного международного непатентованного наименования и аналогичные лекарственные препараты в рамках фармакологической группы, механизма действия, показания и способ применения, противопоказания, побочные действия;
* правила рационального применения лекарственных препаратов: дозирования, совместимости и взаимодействия, в том числе с пищевыми продуктами, лекарственных препаратов, условия хранения в домашних условиях;
* порядок и формы регистрации незарегистрированных побочных действий лекарственных препаратов;
* правила и порядок действий при замене лекарственных препаратов, выписанных медицинским работником;
* идентификацию товаров аптечного ассортимента;
* способы выявления и порядок работы с недоброкачественными, фальсифицированными и контрафактными лекарственными средствами;
* принципы хранения лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
* перечень товаров, разрешенных к продаже в аптечных организациях наряду с лекарственными препаратами;
* перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе по торговым наименованиям;
* порядок отпуска лекарственных препаратов населению и медицинским организациям, включая перечень лекарственных препаратов, подлежащих предметно-количественному учету;
* установленный порядок и нормы отпуска наркотических средств, психотропных веществ и сильнодействующих препаратов;
* правила оформления рецептов и требований медицинских организаций на лекарственные препараты, медицинские изделия и специализированные продукты лечебного питания;
* требования к качеству лекарственных средств, в том числе к маркировке лекарственных средств и к документам, подтверждающим качество лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента;
* порядок учета лекарственных препаратов с ограниченным сроком годности;
* методы поиска и оценки фармацевтической информации;
* информационные технологии при отпуске лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
* виды и назначения профессиональной документации, используемой при осуществлении фармацевтической деятельности;
* перечень состояний, при которых оказывается первая помощь.

**После выполнения заданий обучающиеся должны:**

иметь практический опыт: реализации лекарственных средств и товаров аптечного ассортимента

**Задания для самостоятельной работы**

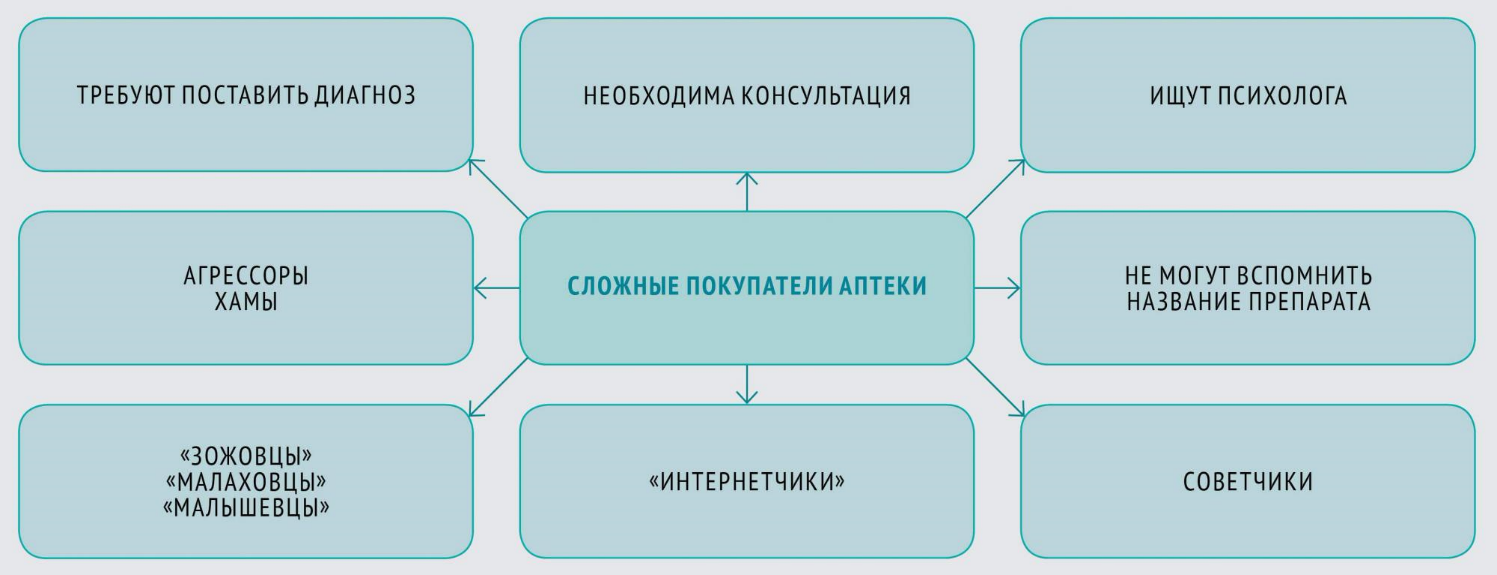
**Задание 1.** Формирование лояльности клиентов.

**Инструкция:**

1. Дайте определение понятию «лояльность покупателя».
2. Назовите два основных варианта лояльности.
3. Какой из вариантов является истинным?

**Задание 2.** Работа с различными типами покупателей.

**Инструкция:** Перед вами несколько типов сложных покупателей. Представьте развернутый вариант работы с каждым из них. Приведите пример.



**Задание 3.** Работа с различными типами клиентов.

**Инструкция:** выберите из перечисленных тип клиента, и в паре отработайте навык общения:

а) подражатели, карьеристы, интеллигенты, обыватели, гедонисты, индивидуалисты;

б) красный, желтый, синий, зеленый;

в) новаторы, спонтанные, реализовавшиеся. уверенные в себе, всезнайка, многословный друг, спорщик.

**Задание 4.** «Настойчивость—сопротивление».

**Инструкция:** Работа в парах: «настаивающий» выдвигает требование (прийти на работу к 7.30), «сопротивляющийся» выдвигает причину, почему это требование не может быть выполнено. «Настаивающий» должен отвечать различными убедительными доводами. «сопротивляющийся» должен найти все возможные доводы, поддерживающие ответ «нет». Все доводы и с той, и с другой стороны должны быть мотивированными, прочувствованными. Упражнение закончено, если «сопротивляющийся» скажет: «Ты меня убедил», или «настаивающий»: «Мне надоело тебя убеждать». Смена ролей.

**Задание 5.** Навыки невербального общения

**Инструкция:**

А) На листе бумаги записывается небольшое сообщение на профессиональную тему. Затем с помощью мимики и жестов это сообщение передается партнеру по общению. Упражнение выполняется до тех пор, пока партнер не даст знать, что сообщение понято. Правильность понимания проверяется по записи. Одна пара выполняет, остальные участники группы являются зрителями. Затем можно сверить понимание ситуации всеми участниками занятия.

Б) «Аукцион скульптур». Работа в парах. Лучше, если партнеры в парах меняются. Один из партнеров играет роль «скульптора», другой — «материала». Скульптор «лепит» скульптуру молча, используя только руки. Скульптура запоминает окончательный вариант работы, чтобы потом продемонстрировать ее. Затем партнеры меняются ролями. Идет демонстрация скульптур, каждой дается название.

*Литература:*

1. Косова И.В. Экономика и организация фармации: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/И.В. Косова и др.; под ред. И.В. Косовой. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2022. – 448с.
2. Аптечные продажи: методическое пособие для первостольника. – Актион медицина, 75 с.