



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский государственный медицинский университет имени В.И. Разумовского»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России)

ПРИНЯТА

Ученым советом ИПКВК и ДПО
ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ
им. В.И. Разумовского Минздрава России
Протокол от «20» ноября 2020 г. № 2
Председатель ученого совета,
директор ИПКВК и ДПО

И.О. Бугаева

УТВЕРЖДАЮ

Начальник ОПКВК
ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ
им. В.И. Разумовского Минздрава России

К.Ю. Скворцов
«24» 11 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ТЕХНИКА ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОДАЖ»
ПРОГРАММЫ ОРДИНАТУРЫ**

Блок 1, вариативная часть, обязательная дисциплина, Б1.В.ОД.3

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
33.08.02 УПРАВЛЕНИЕ И ЭКОНОМИКА ФАРМАЦИИ**

ФГОС ВО утвержден приказом № 1143
Министерства образования и науки РФ
от 27 августа 2014 г.

Квалификация
Провизор-менеджер
Форма обучения
ОЧНАЯ

Нормативный срок освоения ОПОП – 2 года

ОДОБРЕНА

на учебно-методической конференции
кафедры экономики и управления
здравоохранением и фармацией
Протокол от «07» сентября 2020 г. № 1
Заведующая кафедрой

И.Г. Новокрещенова

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1.1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Техника эффективных продаж» при освоении программы ординатуры по специальности 33.08.02 «Управление и экономика фармации»: - подготовка квалифицированного провизора-менеджера по управлению и экономике фармации, обладающего системой универсальных и профессиональных компетенций, готового для самостоятельной профессиональной деятельности, имеющего представление о техниках и приемах, усиливающих воздействие продавца на решение покупателя, владеющего приемами проведения переговоров по продажам.

Задачи освоения дисциплины «Техника эффективных продаж» при освоении программы ординатуры по специальности 33.08.02 «Управление и экономика фармации»:

1. совершенствование знаний провизора-менеджера технологии продаж, приемов эффективного взаимодействия с покупателями, эффективной презентации и продажи товаров;
2. формирование системного подхода к анализу и управлению поведением продавца и покупателей;
3. освоение техники работы с клиентами способов завершения продажи.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ:

Выпускник, освоивший программу ординатуры по дисциплине «Техника эффективных продаж», должен обладать следующими **универсальными компетенциями (УК)**:

- готовностью к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2).

Выпускник программы ординатуры по дисциплине «Техника эффективных продаж» должен обладать **профессиональными компетенциями (ПК)**, соответствующими виду профессиональной деятельности, на который ориентирована программа ординатуры по дисциплине «Техника эффективных продаж»:

- организационно-управленческая деятельность:

- готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере (ПК-4)
- готовность к организации фармацевтической деятельности (ПК-5);
- готовность к оценке экономических и финансовых показателей, применяемых в сфере обращения лекарственных средств (ПК-6).

2.1. Планируемые результаты обучения

п/№	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	УК-2	готовностью к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<ul style="list-style-type: none"> • нормы делового и бизнес этикета, техники ведения переговоров, манипулятивные техники; • техники выявления особенностей покупателя и методы работы с покупателем, способы формирования потребностей. 	<ul style="list-style-type: none"> • действовать в нестандартной обстановке, импровизировать в общении с покупателем, формировать потребность покупателя. 	<ul style="list-style-type: none"> • приемами и методами формирования системы межличностного общения с учетом потребительских предпочтений. 	тестирование, ситуационные задачи, устный опрос
2	ПК-4	готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере	<ul style="list-style-type: none"> • особенности аптечных продаж, основные качества продавца-профессионала; • способы установления и поддержания контакта, основные коммуникативные приемы в работе с покупателем, стили общения с разными типами покупателей; • способы построения взаимоотношений с покупателем после заключения сделки, способы завершения продажи товара или услуги. 	<ul style="list-style-type: none"> • устанавливать контакты с покупателями товаров аптечного ассортимента и поддерживать его; • определять тип собеседника и стиль общения с ним, ставить цели взаимодействия с покупателем, решать задачи общения; • завершать сделку, выстраивать долгосрочные отношения с покупателем. 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками установления контакта и коммуникационного взаимодействия с покупателем; • навыками использования коммуникативных приемов; • навыками выявления и выработки эффективных методов построения долгосрочных отношений с покупателем. 	тестирование, ситуационные задачи, устный опрос
3	ПК-5	готовность к организации	<ul style="list-style-type: none"> • типы покупателей, виды и механизмы продажи 	<ul style="list-style-type: none"> • использовать правила и приемы общения с 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками применения технологии 	тестирование, ситуационные

		фармацевтической деятельности	фармацевтических товаров, техники формулирования вопросов; <ul style="list-style-type: none"> • правила составления, приемы и методы презентации товара; концепция продукта или услуги, уникальные стороны продукта; • этапы технологии продаж, содержание каждого этапа, его задачи и особенности. 	покупателями конкретного типа для построения эффективной коммуникации; <ul style="list-style-type: none"> • проводить успешную презентацию товара, оперативно реагировать на запрос покупателя; • действовать в соответствии с алгоритмом продаж. 	продаж; <ul style="list-style-type: none"> • навыками проведения презентации аптечных товаров; • приемами и методами формирования системы межличностного общения. 	задачи, устный опрос
4	ПК-6	готовность к оценке экономических и финансовых показателей, применяемых в сфере обращения лекарственных средств	<ul style="list-style-type: none"> • основные экономические показатели деятельности фармацевтической торговой организации; • основные этапы и особенности анализа товарооборота фармацевтической организации. 	<ul style="list-style-type: none"> • анализировать и планировать основные экономические показатели деятельности подразделения; • оценивать товарооборот и планировать поступление товаров в фармацевтическую организацию. 	<ul style="list-style-type: none"> • методиками расчета и анализа экономических показателей деятельности фармацевтической торговой организации; • навыками оценки и планирования товарооборота в деятельности фармацевтической организации. 	тестирование, ситуационные задачи, устный опрос

2.3. Сопоставление описания трудовых функций профессионального стандарта с требованиями к результатам освоения учебной дисциплины по ФГОС ВО (формируемыми компетенциями)

Профессиональный стандарт	Требования к результатам подготовки по ФГОС ВО (компетенции)	Вывод о соответствии
ОТФ А: Организация и руководство фармацевтической деятельностью фармацевтической организации	ВПД: контрольно-разрешительная организационно-управленческая	соответствует
ТФ А/01.7: Планирование деятельности фармацевтической организации	УК-2 ПК-4, 5, 6	соответствует
ТФ А/02.7: Организация ресурсного обеспечения фармацевтической организации	УК-2 ПК-4, 5, 6	соответствует
ТФ А/03.7: Организация работы персонала фармацевтической организации	УК-2 ПК-4, 5	соответствует
ТФ А/04.7: Управление качеством результатов текущей деятельности фармацевтической организации	УК-2 ПК-4, 5, 6	соответствует
ТФ А/05.7: Организация информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников	УК-2 ПК-5	соответствует
ТФ А/06.7: Управление финансово-экономической деятельностью фармацевтической организации	УК-2 ПК-4, 5, 6	соответствует

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Техника эффективных продаж» относится к обязательным дисциплинам вариативной части Блока 1 (Б1.В.ОД.3) федерального государственного стандарта высшего образования по специальности 33.08.02 «Управление и экономика фармации».

Для освоения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения, навыки, сформированные предшествующими дисциплинами специальности «Фармация».

Учебная дисциплина не имеет последующих учебных дисциплин (модулей).

Обучение завершается проведением итоговой государственной аттестацией с последующим присвоением квалификации "Провизор-менеджер".

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 акад. часа)

4.1. Трудоемкость учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость		Количество часов в году	
	Объем в зачетных единицах (ЗЕТ)	Объем в академических часах (час.)	1-й год	2-й год
1	2	3	4	5
Аудиторная (контактная) работа, в том числе:	1,5	54	-	54
Лекции (Л)	0,1	4	-	4
Практические занятия (ПЗ)	1,4	50	-	50
Семинары (С)		-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)			-	-
Внеаудиторная работа			-	-
Самостоятельная работа обучающегося (СРО)	0,5	18	-	18
Вид промежуточной аттестации	Зачет (З)		-	-
	Экзамен (Э)		-	3
ИТОГО: Общая трудоемкость	час.		-	72
	ЗЕТ	2	-	2

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНИКА ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОДАЖ»

5.1. Разделы, содержание учебной дисциплины, осваиваемые компетенции и формы контроля

№ п/п	№ компетенции	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах, формируемые компетенции и трудовые действия	Формы контроля
1	2	3	4	5
Б1.В.ОД.3.1	УК-2 ПК 4 ПК-5 ПК-6	Методология обеспечения эффективных продаж	<p>Значение эффективных продаж в современном фармацевтическом бизнесе.</p> <p>Особенности аптечных продаж. Стратегии продаж. Основные качества менеджера по продажам.</p> <p>Сущность и характер личной продажи в фармацевтической организации. Средний чек.</p> <p>Универсальные компетенции (УК):</p> <ul style="list-style-type: none"> • готовностью к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2). <p>Профессиональные компетенции (ПК)</p> <p>Организационно-управленческая деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> • готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере (ПК-4) <p>Необходимые знания (знать):</p> <ul style="list-style-type: none"> • особенности аптечных продаж, основные качества продавца-профессионала. <p>Необходимые умения (уметь):</p> <ul style="list-style-type: none"> • устанавливать контакты с покупателями товаров аптечного ассортимента и поддерживать его. <p>Трудовые действия (владеть)</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками установления контакта и коммуникационного взаимодействия с покупателем. 	Зачет

1	2	3	4	5
			<p>Организационно-управленческая деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> • готовность к организации фармацевтической деятельности (ПК-5) <p><u>Необходимые знания (знать):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • правила составления, приемы и методы презентации товара; концепция продукта или услуги, уникальные стороны продукта; • этапы технологии продаж, содержание каждого этапа, его задачи и особенности. <p><u>Необходимые умения (уметь):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • проводить успешную презентацию товара, оперативно реагировать на запрос покупателя; • действовать в соответствии с алгоритмом продаж. <p><u>Трудовые действия (владеть)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками применения технологии продаж; • навыками проведения презентации аптечных товаров. <p>Организационно-управленческая деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> • готовность к оценке экономических и финансовых показателей, применяемых в сфере обращения лекарственных средств (ПК-6) <p><u>Необходимые знания (знать):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • основные экономические показатели деятельности фармацевтической торговой организации; • основные этапы и особенности анализа товарооборота в фармацевтической организации. <p><u>Необходимые умения (уметь):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать и планировать основные экономические показатели деятельности подразделения; • оценивать товарооборот и планировать поступление товаров в фармацевтическую организацию. 	

1	2	3	4	5
			<p><u>Трудовые действия (владеть)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • методиками расчета и анализа экономических показателей деятельности фармацевтической торговой организации; • навыками оценки и планирования товарооборота в деятельности фармацевтической организации. 	
Б1.В.ОД.3.2	УК-1 ПК-4 ПК-5	Техники работы с покупателем	<p>Основные типы покупателей и методы работы с ними. Коммуникации с пациентами разных групп. Работа с возражениями покупателей, конфликты с покупателями.</p> <p><u>Универсальные компетенции (УК):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • готовностью к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2). <p><u>Профессиональные компетенции (ПК)</u></p> <p>Организационно-управленческая деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> • готовность к применению основных принципов управления в профессиональной сфере (ПК-4) <p><u>Необходимые знания (знать):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • способы установления и поддержания контакта, основные коммуникативные приемы в работе с покупателем, стили общения с разными типами покупателей; • способы построения взаимоотношений с покупателем после заключения сделки, способы завершения продажи товара или услуги. <p><u>Необходимые умения (уметь):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • определять тип собеседника и стиль общения с ним, ставить цели взаимодействия с покупателем, решать задачи общения; • завершать сделку, выстраивать долгосрочные отношения с покупателем. <p><u>Трудовые действия (владеть)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками использования коммуникативных приемов; • навыками выявления и выработки эффективных методов построения долгосрочных отношений с покупателем. 	Зачет

1	2	3	4	5
			<p>Организационно-управленческая деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> • готовность к организации фармацевтической деятельности (ПК-5) <p>Необходимые знания (знать):</p> <ul style="list-style-type: none"> • типы покупателей, виды и механизмы продажи фармацевтических товаров, техники формулирования вопросов. <p>Необходимые умения (уметь):</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать правила и приемы общения с покупателями конкретного типа для построения эффективной коммуникации. <p>Трудовые действия (владеть)</p> <ul style="list-style-type: none"> • приемами и методами формирования системы межличностного общения. 	

5.2. Разделы учебной дисциплины (модуля), виды и формы текущего контроля знаний, виды фонда оценочных средств

№№ раздела п/п	Год обучения	Наименование раздела учебной дисциплины	Формы контроля	Оценочные средства ¹				
				Виды	Кол-во контрольных вопросов	Кол-во тестовых заданий	Кол-во ситуационных задач	Кол-во тем рефератов
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Б1.В.ОД.3.1	2	Методология обеспечения эффективных продаж	Контроль СРО, контроль освоения раздела, зачет	Опрос с использованием вопросов для устного контроля, ситуационные задачи, тестирование	15	103	10	-
Б1.В.ОД.3.2	2	Техники работы с покупателем	Контроль СРО, контроль освоения раздела, зачет	Опрос с использованием вопросов для устного контроля, ситуационные задачи, тестирование	15	77	23	-

¹ – виды оценочных средств, которые могут быть использованы при проведении текущего контроля знаний: коллоквиум, контрольная работа, собеседование по вопросам, собеседование по ситуационным задачам, тестирование письменное или компьютерное, типовые расчеты, индивидуальные домашние задания, реферат, эссе, отчеты по практике.

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

Индекс	Наименование разделов и дисциплин (модулей)	Трудоемкость (в зач. ед.)	Всего часов	В том числе				Форма контроля
				лекции	семинары	практические занятия	самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	8	9	10
Б1.В.ОД.3	Техника эффективных продаж	2	72	4	-	50	18	Зачет
Б1.В.ОД.3.1	Методология обеспечения эффективных продаж	1	36	2	-	24	10	Зачет
Б1.В.ОД.3.1.1	Значение эффективных продаж в современном фармацевтическом бизнесе.	0,33	12	2	-	8	2	тестирование, устный опрос
Б1.В.ОД.3.1.2	Особенности аптечных продаж. Стратегии продаж. Основные качества менеджера по продажам.	0,33	12	-	-	8	4	тестирование, ситуационные задачи, устный опрос
Б1.В.ОД.3.1.3	Сущность и характер личной продажи в фармацевтической организации. Средний чек.	0,33	12	-	-	8	4	тестирование, ситуационные задачи, устный опрос
Б1.В.ОД.3.2	Техники работы с покупателем	1	36	2	-	26	8	Зачет
Б1.В.ОД.3.2.1	Основные типы покупателей и методы работы с ними.	0,33	12	2	-	8	2	ситуационные задачи, устный опрос
Б1.В.ОД.3.2.2	Коммуникации с пациентами разных групп	0,33	12			8	4	тестирование, ситуационные задачи, устный опрос
Б1.В.ОД.3.2.3	Работа с возражениями покупателей, конфликты с покупателями.	0,33	12	-	-	10	2	тестирование, ситуационные задачи, устный опрос

5.4. Тематический план лекционного курса с распределением часов по годам обучения

№ модуля, раздела	Название тем лекций учебной дисциплины (модуля)	период обучения	
		1 год	2 год
	Всего		4
Б1.В.ОД.3.1	Методология обеспечения эффективных продаж	-	2
Б1.В.ОД.3.1.1	Значение эффективных продаж в современном	-	2

№ модуля, раздела	Название тем лекций учебной дисциплины (модуля)	период обучения	
		1 год	2 год
	фармацевтическом бизнесе.		
Б1.В.ОД.3.2	Техники работы с покупателем	-	2
Б1.В.ОД.3.2.1	Основные типы покупателей и методы работы с ними.	-	2

5.5. Тематический план практических занятий с распределением часов по годам обучения

п/№	Название тем практических занятий базовой части дисциплины по ФГОС и формы контроля	период обучения	
		1 год	2 год
	Всего	-	50
Б1.В.ОД.3.1	Методология обеспечения эффективных продаж	-	24
Б1.В.ОД.3.1.1	Значение эффективных продаж в современном фармацевтическом бизнесе.	-	8
Б1.В.ОД.3.1.2	Особенности аптечных продаж. Стратегии продаж. Основные качества менеджера по продажам.	-	8
Б1.В.ОД.3.1.3	Сущность и характер личной продажи в фармацевтической организации. Средний чек.	-	8
Б1.В.ОД.3.2	Техники работы с покупателем	-	26
Б1.В.ОД.3.2.1	Основные типы покупателей и методы работы с ними.		8
Б1.В.ОД.3.2.2	Коммуникации с пациентами разных групп.	-	8
Б1.В.ОД.3.2.3	Работа с возражениями покупателей, конфликты с покупателями.	-	10

Проведение лабораторных работ/лабораторного практикума не предусмотрено.

5.6. Тематический план семинаров с распределением часов по годам обучения
Семинарские занятия по дисциплине «Техника эффективных продаж» не предусмотрены учебным планом.

5.7. Самостоятельная работа обучающегося (СРО) с указанием часов и распределением по годам обучения:

Виды внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Виды СРО	Часы	Контроль выполнения работы
1	Подготовка к аудиторным занятиям (изучение конспектов лекций и рекомендуемой литературы)	6	Тестирование, решение ситуационных задач, опрос
2	Работа с учебной и научной литературой	6	Собеседование
3	Работа с тестами и вопросами для самопроверки	6	Тестирование, решение ситуационных задач, опрос

Самостоятельная работа обучающегося по освоению разделов учебной дисциплины и методическое обеспечение

№ п/п	Количество часов по годам обучения		Наименование раздела, темы	Вид СРО	Методическое обеспечение	Формы контроля СРО
	1-й	2-й				
1	-	10	Методология обеспечения эффективных продаж	<ul style="list-style-type: none"> - подготовка к аудиторным занятиям. - работа с тестами и вопросами для самопроверки. - подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний; - подготовка и написание курсовой работы 	<p>1. Наркевич И.А. Управление и экономика фармации : учебник / под ред. И.А. Наркевича. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. – 928 с.: ил. – 928 с. – ISBN 978-5-9704-4590-7 – Текст: электронный // ЭБС "Консультант врача": [сайт]. – URL: https://www.rosmedlib.ru/book/ISBN9785970442265.html</p> <p>2. Искусство продажи медикаментов [Текст] : научное издание / С. В. Пауков. - 2-е изд., стереотип. - М. : Мед. информ. агентство, 2006. - 206[1] с. : ил.</p> <p>3. Фармацевтический маркетинг [Текст] : учебник / А. Ю. Юданов [и др.] ; Финанс. акад. при Правительстве РФ, ММА им. И. М. Сеченова. - М. : [б. и.], 2007. - 589 с.</p> <p>4. Фармацевтический маркетинг [Текст] : учеб. пособие / Н. И. Суслов [и др.]. - Москва : Юрайт, 2017. - 319[1] с. : ил.</p>	Устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование
2	-	8	Техники работы с покупателям	<ul style="list-style-type: none"> - подготовка к аудиторным занятиям. - работа с тестами и вопросами для самопроверки. - подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний; - подготовка и написание курсовой работы 	<p>1. Наркевич И.А. Управление и экономика фармации : учебник / под ред. И.А. Наркевича. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. – 928 с.: ил. – 928 с. – ISBN 978-5-9704-4590-7 – Текст: электронный // ЭБС "Консультант врача": [сайт]. – URL: https://www.rosmedlib.ru/book/ISBN9785970442265.html</p> <p>2. Искусство продажи медикаментов [Текст] : научное издание / С. В. Пауков. - 2-е изд., стереотип. - М. : Мед. информ. агентство, 2006. - 206[1] с. : ил.</p> <p>3. Фармацевтический маркетинг [Текст] : учебник / А. Ю. Юданов [и др.] ; Финанс. акад. при Правительстве РФ, ММА им. И. М. Сеченова. - М. : [б. и.], 2007. - 589 с.</p>	Устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование, курсовая работа

Написание курсовых работ не предусмотрено.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНИКА ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОДАЖ»

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся приведено в «Методических указаниях по организации самостоятельной работы ординаторов».

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Рабочая программа дисциплины «Техника эффективных продаж» обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля в полном объеме представлен в Приложении 1

По окончании обучения осуществляется промежуточная аттестация. При проведении промежуточной аттестации используются следующие формы контроля: тестовый контроль, решение ситуационных задач, собеседование по вопросам к промежуточной аттестации. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации ординаторов в полном объеме представлен в Приложении 2.

Оценивание результатов аттестации:

1. Оценивание результатов тестирования

Количество правильно решенных тестовых заданий:

70% и более правильных ответов – «зачтено»,

менее 70% правильных ответов – «не зачтено».

Примеры типовых тестовых заданий

1. Этап выявления потребностей в алгоритме продаж следует за:

Поле для выбора ответа	Варианты ответов	Поле для отметки правильного ответа
А	Этапом первичного контакта	+
Б	Этапом презентации товара	
В	Этапом работы с возражениями	
Г	Этапом завершения продажи	

2. Клиент говорит: «Мне нужно средство от кашля, но даже не знаю какое именно». Какая должна быть реакция провизора:

Поле для выбора ответа	Варианты ответов	Поле для отметки правильного ответа
А	Сказать: «Уточните, от какого кашля – сухого или мокрого? Как долго кашель? Какими препаратами от кашля пользовались?»	+
Б	Сказать: «Товар на витринах перед Вами, пожалуйста, выбирайте. Если будут какие-то вопросы – обращайтесь, я подскажу»	
В	Сказать: «Да, выбор средства от кашля – непростая задача»	
Г	Спросить: «В пределах какой суммы Вы планируете покупку?»	

3. Если покупатель резко возражает по поводу всех приведенных доводов, как нужно реагировать?

Поле для выбора ответа	Варианты ответов	Поле для отметки правильного ответа
------------------------	------------------	-------------------------------------

А	Выслушать возражение, затем выяснить, в чем его суть и дать объяснение	+
Б	Согласиться с клиентом, ведь клиент всегда прав	
В	Необходимо твердо придерживаться своей позиции, убеждать покупателя в том, что он упустит выгодное приобретение	
Г	Предложить покупателю скидку	

4. Что такое возражение клиента:

Поле для выбора ответа	Варианты ответов	Поле для отметки правильного ответа
А	Это форма вопроса	+
Б	Это отказ продавцу	
В	Это требование к продавцу доказать свою компетентность	
Г	Полное отсутствие интереса у клиента к товару	

5. Когда правильнее всего предложить клиенту дополнительный товар?

Поле для выбора ответа	Варианты ответов	Поле для отметки правильного ответа
А	Во время оплаты основной покупки	+
Б	После оплаты основной покупки	
В	На этапе презентации товара	
Г	После приветствия покупателя	

Оценивание результатов собеседования по типовой ситуационной задаче

«Зачтено» – ординатор правильно и полноценно оценивает ситуацию, определяет основные действия специалиста в предложенной ситуации, отвечает на заданные вопросы, выполняет необходимые расчёты, демонстрирует достаточный уровень владения материалом в конкретной ситуации; допускаются некоторые неточности, которые самостоятельно или после указания на них исправляет, анализирует результаты собственных действий.

«Не зачтено» – ординатор не смог полноценно и грамотно оценить ситуацию, неправильно спланировал действия специалиста в предложенной ситуации, допускает грубые ошибки в расчётах, плохо ориентируется в основных вопросах специальности, установленных образовательным и профессиональным стандартом, или делает грубые ошибки при выполнении профессиональных действий, не может самостоятельно исправить ошибки.

Примеры типовых ситуационных задач

Оценивание результатов собеседования по билету

«Зачтено» выставляется в случае, если ординатор:

- дает полные, исчерпывающие и аргументированные ответы на все основные и дополнительные вопросы;
- ответы на вопросы отличаются логичностью, четкостью, знанием понятийного аппарата и литературы по теме вопроса при незначительных упущениях при ответах;
- допускаются незначительные упущения в ответах;
- демонстрирует общее представление и понимание существа поставленных вопросов и обязательной литературы.

«Не зачтено» выставляется в случае, если ординатор:

- демонстрирует незнание и непонимание существа поставленных вопросов, незнание обязательной литературы.

Примеры типовых вопросов для проведения собеседования

Оценка «зачтено» выставляется в случае получения ординатором положительных оценок (за тестирование, собеседование и решение ситуационной задачи) и означает успешное прохождение промежуточной аттестации. При наличии хотя бы одной оценки «неудовлетворительно» или неявке в установленный день проведения промежуточной аттестации выставляется оценка «не зачтено».

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная и дополнительная литература

№	Издания	Количество экземпляров в библиотеке
Основная литература		
1.	Управление и экономика фармации : учебник / под ред. И.А. Наркевича. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. – 923[2] с.	31
2.	Управление и экономика фармации : учебник / под ред. В.Л. Багировой. – М.: Медицина, 2008. – 716[1] с. : ил.	100
Дополнительная литература		
1.	Искусство продажи медикаментов [Текст] : научное издание / С. В. Пауков. - 2-е изд., стереотип. - М. : Мед. информ. агентство, 2006. - 206[1] с. : ил.	1
2.	Фармацевтический маркетинг [Текст] : учебник / А. Ю. Юданов [и др.] ; Финанс. акад. при Правительстве РФ, ММА им. И. М. Сеченова. - М. : [б. и.], 2007. - 589 с.	1
3.	Фармацевтический маркетинг [Текст] : учеб. пособие / Н. И. Суслов [и др.]. - Москва : Юрайт, 2017. - 319[1] с. : ил.	1

8.2. Электронные источники основной и дополнительной литературы

№ п/п	Издания
1	2
Основные источники	
ЭБС «Консультант врача» Контракт оказания услуги № 539КВ/11-2020/646 от 11.12.2020 с ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением - Комплексный медицинский консалтинг», срок доступа до 31.12.2021	
1.	1. Наркевич И.А. Управление и экономика фармации : учебник / под ред. И.А. Наркевича. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. – 928 с.: ил. – 928 с. – ISBN 978-5-9704-4590-7 – Текст: электронный // ЭБС "Консультант врача": [сайт]. – URL: https://www.rosmedlib.ru/book/ISBN9785970442265.html
Дополнительные источники	
ЭБС «Консультант студента» Контракт на оказание услуг по предоставлению доступа к электронной библиотечной системе № 255СЛ/10-2020/645 от 11.12.2020 с ООО «Политехресурс», срок доступа до 31.12.2021	
1.	Внукова В.А. Правовые основы фармацевтической деятельности / В.А. Внукова, И.В. Спичак - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 416 с. - ISBN 978-5-9704-4297-5 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970442975.html
2.	Понкин И.В. Фармацевтическое право / И.В. Понкин, А.А. Понкина - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 144 с. - ISBN 978-5-9704-4349-1 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443491.html
3.	Плетенёва Т.В. Контроль качества лекарственных средств : учебник / под ред. Т. В. Плетенёвой - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 560 с. - ISBN 978-5-9704-2634-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970426340.html

1	2
4.	Фармацевтические процессы : сетевое планирование и управление / Екшикеев Т.К. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2020. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/01-COS-3484.html
5.	Бадакшанов А.Р. Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их структурных подразделений. : учебное пособие / Бадакшанов А.Р., Ивакина С.Н., Аткинина Г.П. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-4722-2 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447222.html
ЭБС «IPRbooks» Лицензионный договор № 6420/20/110 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе IPRbooks (неисключительная лицензия) от 16.04.2020 с ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа», с 19.04.2020 по 18.04.2021	
6.	Фармацевтическое информирование [Электронный ресурс]: учебник/ А.А. Свистунов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Лаборатория знаний, 2020.— 321 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/88975.html .— ЭБС «IPRbooks»
7.	Основы фармацевтического менеджмента [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ А.Н. Саньков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2013.— 74 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/51469.html .— ЭБС «IPRbooks»
8.	Саньков А.Н. Мотивация труда работников фармацевтических организаций [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Саньков А.Н., Дударенкова М.Р., Зубарева А.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2012.— 21 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21827.html .— ЭБС «IPRbooks»
9.	Фармацевтический маркетинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.И. Суслов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Томск: Томский политехнический университет, 2014.— 320 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/34728.html .— ЭБС «IPRbooks»
10.	Липсиц И.В. Маркетинг / Липсиц И.В. и др. / Под ред. И.В. Липсица - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2012. - 576 с. - ISBN 978-5-9704-2112-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970421123.html

8.3. Перечень периодических изданий

№ п/п	Сайты
1.	Журнал «Remedium». – Режим доступа: http://www.remedium-journal.ru/
2.	Журнал «Новая аптека». – Режим доступа: http://www.nov-ap.ru/
3.	Газета «Фармацевтический вестник». – Режим доступа: http://www.pharmvestnik.ru/
4.	Журнал «Российские аптеки». – Режим доступа: http://www.rosapteki.ru/
5.	Журнал «Фармацевтический бизнес». – Режим доступа: http://pharmbiz.ru/
6.	Журнал «Фармацевтическое обозрение». – Режим доступа: http://www.farmoboz.ru/
7.	Журнал «Фарматека». – Режим доступа: http://www.pharmateca.ru/
8.	Журнал «Фармация». – Режим доступа: http://pharm.rusvrach.ru/

8.4. Перечень электронных образовательных, научно-образовательных ресурсов и информационно-справочных систем по учебной дисциплине «Техника эффективных продаж»

№ п/п	Сайты
1	2
	Официальные сайты органов государственной власти, международных организаций
1.	Официальный сайт Европейского регионального бюро Всемирной организации здравоохранения. – Режим доступа: http://www.euro.who.int/ru/home
2.	Официальный сайт Министерства здравоохранения РФ. – Режим доступа: http://www.rosminzdrav.ru/
3.	Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения. – Режим доступа: http://www.roszdravnadzor.ru/
4.	Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. – Режим доступа: http://rospotrebnadzor.ru/
5.	Официальный сайт министерства здравоохранения Саратовской области. – Режим доступа: http://www.minzdrav.saratov.gov.ru/
6.	Официальный интернет-портал правовой информации. – Режим доступа: http://www.pravo.gov.ru/
	Справочные ресурсы
7.	Справочная система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/
8.	Справочная система «Гарант». – Режим доступа: http://www.garant.ru/
9.	Справочник «РЛС: Энциклопедия лекарств». – Режим доступа: http://www.rlsnet.ru/
	Центры маркетинговых исследований
10.	IMS Health. – Режим доступа: http://www.imshealth.com/portal/site/imshealth
11.	RMBC. – Режим доступа: http://www.rmbc.ru/
12.	Фармэксперт. – Режим доступа: http://pharmexpert.ru/
13.	DSM Group. – Режим доступа: http://www.dsm.ru/
	Базы данных
14.	База данных Национальной медицинской библиотеки США. – Режим доступа: http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed
15.	База данных Excerpta Medica. – Режим доступа: http://www.elsevier.com/solutions/embase
16.	Библиографическая и реферативная база данных Scopus. – Режим доступа: http://www.scopus.com/
17.	База данных Cochrane Library. – Режим доступа: http://www.cochranelibrary.com/
18.	Электронная библиотека медицинского вуза «Консультант студента». – Режим доступа: www.studmedlib.ru/
19.	Электронная медицинская библиотека «Консультант врача». – Режим доступа: https://www.rosmedlib.ru
20.	Федеральная электронная медицинская библиотека. – Режим доступа: http://www.femb.ru/feml
21.	eLibrary. – Режим доступа: http://www.elibrary.ru/

8.5. Нормативные правовые акты

1. Конституция РФ от 12.12.1993.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Федеральный закон от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в РФ».
4. Федеральный закон от 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств».

5. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
6. Указ Президента РФ от 06.06.2019 № 254 «О Стратегии развития здравоохранения в Российской Федерации на период до 2025 года».
7. Указ Президента РФ от 17.03.2020 № 187 «О розничной торговле лекарственными препаратами для медицинского применения».
8. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации».
9. Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом».
10. Постановление Правительства РФ от 16.05.2020 № 697 «Об утверждении Правил выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом».
11. ГОСТ Р 51303-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения (утв. приказом Росстандарта от 28.08.2013 № 582-ст).
12. ОК 034-2014 (КПЕС 2008) «Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности» (утв. приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14-ст).
13. Приказ Минздрава России от 13.02.2013 № 66 «Об утверждении Стратегии лекарственного обеспечения населения Российской Федерации на период до 2025 года и плана ее реализации».
14. Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 780н «Об утверждении видов аптечных организаций».

9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Адрес страницы кафедр: <http://www.sgmru.ru/info/str/depts/economy/>

9.1. Электронно-библиотечные системы, рекомендованные обучающимся для использования в учебном процессе.

1. ЭБС «Консультант врача. Электронная медицинская библиотека». – Режим доступа: <http://www.rosmedlib.ru/> (Контракт оказания услуги № 539КВ/11-2020/646 от 11.12.2020 с ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением - Комплексный медицинский консалтинг», срок доступа до 31.12.2021).

2. ЭБС «Консультант студента». – Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/> (Контракт на оказание услуг по предоставлению доступа к электронной библиотечной системе № 255СЛ/10-2020/645 от 11.12.2020 с ООО «Политехресурс», срок доступа до 31.12.2021).

3. eLibrary. – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/> (Контракт № 452 на оказание услуг доступа к электронным изданиям от 30.12.2019, ООО «РУНЕБ», архивный доступ к комплектам выпусков в течение 9 (девяти) лет).

4. ЭБС «IPRbooks». – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/> (Лицензионный договор № 6420/20/110 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе IPRbooks (неисключительная лицензия) от 16.04.2020 с ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа», с 19.04.2020 по 18.04.2021).

9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№ п/п	Сайты
1	2
	Официальные сайты органов государственной власти, международных организаций
1.	Официальный сайт Европейского регионального бюро Всемирной организации здравоохранения. – Режим доступа: http://www.euro.who.int/ru/home
2.	Официальный сайт Министерства здравоохранения РФ. – Режим доступа: http://www.rosminzdrav.ru/
3.	Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения. – Режим доступа: http://www.roszdravnadzor.ru/
4.	Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. – Режим доступа: http://rospotrebnadzor.ru/
5.	Официальный сайт министерства здравоохранения Саратовской области. – Режим доступа: http://www.minzdrav.saratov.gov.ru/
6.	Официальный интернет-портал правовой информации. – Режим доступа: http://www.pravo.gov.ru/
	Справочные ресурсы
7.	Справочная система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/
8.	Справочная система «Гарант». – Режим доступа: http://www.garant.ru/
9.	Справочник «РЛС: Энциклопедия лекарств». – Режим доступа: http://www.rlsnet.ru/
	Центры маркетинговых исследований
10.	IMS Health. – Режим доступа: http://www.imshealth.com/portal/site/imshealth
11.	RMBC. – Режим доступа: http://www.rmbc.ru/
12.	Фармэксперт. – Режим доступа: http://pharmexpert.ru/
13.	DSM Group. – Режим доступа: http://www.dsm.ru/
	Базы данных
14.	База данных Национальной медицинской библиотеки США. – Режим доступа: http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed
15.	База данных Excerpta Medica. – Режим доступа: http://www.elsevier.com/solutions/embase
16.	Библиографическая и реферативная база данных Scopus. – Режим доступа: http://www.scopus.com/
17.	База данных Cochrane Library. – Режим доступа: http://www.cochranelibrary.com/
18.	Электронная библиотека студента «Консультант студента». – Режим доступа: www.studmedlib.ru/
19.	Федеральная электронная медицинская библиотека. – Режим доступа: http://www.femb.ru/feml
20.	eLibrary. – Режим доступа: http://www.elibrary.ru/

9.3. Программное обеспечение

Перечень лицензионного программного обеспечения	Реквизиты подтверждающего документа
1	2
Microsoft Windows	40751826, 41028339, 41097493, 41323901, 41474839, 45025528, 45980109, 46073926, 46188270, 47819639, 49415469, 49569637, 60186121, 60620959, 61029925, 61481323, 62041790, 64238801, 64238803, 64689895, 65454057, 65454061, 65646520, 69044252 – срок действия лицензий – бессрочно

1	2
Microsoft Office	40751826, 41028339, 41097493, 41135313, 41135317, 41323901, 41474839, 41963848, 41993817, 44235762, 45035872, 45954400, 45980109, 46073926, 46188270, 47819639, 49415469, 49569637, 49569639, 49673030, 60186121, 60620959, 61029925, 61481323, 61970472, 62041790, 64238803, 64689898, 65454057, V5284362 – срок действия лицензий – бессрочно
Kaspersky Endpoint Security, Kaspersky Anti-Virus	лицензия № 17E0-191126-103700-850-333, количество объектов 1700
Свободное программное обеспечение	CentOS Linux, Slackware Linux, Moodle LMS, Drupal CMS – срок действия лицензий – бессрочно

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины представлены в Приложении 3 рабочей программы учебной дисциплины «Техника эффективных продаж» (уровень подготовки кадров высшей квалификации в ординатуре, специальность 33.08.02 «Управление и экономика фармации»).

11. ИНЫЕ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Конспекты лекций представлены в приложении 6

Методические разработки практических занятий для преподавателей по дисциплине представлены в приложении 5.

14. РАЗРАБОТЧИКИ

№ пп	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, звание	Занимаемая должность	Место работы
1.	Новокрещенова Ирина Геннадьевна	докт. мед. наук, профессор	заведующая кафедрой экономики и управления здравоохранением и фармацией	ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России
2.	Новокрещенов Игорь Вениаминович	канд. пед. наук, доцент	доцент кафедры экономики и управления здравоохранением и фармацией	ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России
3.	Смотрова Юлия Николаевна	канд. фарм. наук	доцент кафедры экономики и управления здравоохранением и фармацией	ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России
4.	Смолина Виктория Александровна	-	ассистент кафедры экономики и управления здравоохранением и фармацией	ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России