



ПРОГРАММА КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

УНИВЕРСИТЕТ ПРОФЕССИОНАЛЬНО МАСТЕРСТВА.

Сайт. <http://upe.su>
<http://university-of-professional-excellence.ru>

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КУРС 1. « ЖЕЛУДОЧНО-КИШЕЧНЫЙ ТРАКТ».

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
Вводная проверка знаний по курсу.		
1.	ЖКТ. Ферменты. Энтеросорбенты.	Занятие№1. 1. ЖКТ: строение и функция. Самые распространенные заболевания ЖКТ. Причины и симптомы заболеваний. 2. Практикум. 3. Домашнее задание (в дальнейшем ДЗ).
		Занятие№2. 1. Ферменты. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие№3. 1. Энтеросорбенты. 2. Практикум. 3. Тестовое задание по модулю
2.	Противодиарейные лекарственные средства.	Занятие№4. 1. Диарея и ее типы. Особенности лечения диареи. Регидратационная терапия. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие№5. 1. Мукопротекторы. Биологически Активные Добавки. Лекарственные травы. 2. Практикум. «Допродажа. Терапевтическая цепочка». 3.Тестовое задание по модулю.

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
3.	Ветрогонные, слабительные препараты.	Занятие№6. 1. Ветрогонные препараты. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие№7. 1. Слабительные средства. 2. Практикум "Диалог специалиста с покупателем". 3. Тестовое задание по модулю.
4.	Средства, нормализующие микрофлору кишечника.	Занятие№8. 1. Микробиота кишечника. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие№9. 1. Средства, нормализующие микрофлору кишечника. 2. Практикум «Допродажа. Терапевтическая цепочка». 3. Тестовое задание по модулю.
5.	Язвенная болезнь желудка и 12-ти перстной кишки.	Занятие№10. 1. Язвенная болезнь желудка. Виды, симптомы Диагностика заболевания. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие№11. 1. Язвенная болезнь желудка: лечение. 2. Практикум. 3. Тестовое задание по модулю.

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
6.	Изжога. Антацидные препараты.	Занятие№12. 1. Изжога. Антацидные препараты. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
7.	Спазмолитические препараты.	Занятие№13. 1. Спазмолитики. Лекарственные травы при спазмах. 2. Практикум "Диалог специалиста с покупателем".
Всего:	Вводная проверка знаний, 13 занятий, 13 практикумов (диалоговые тренажеры, кейсы), 7 домашних заданий, 5 тестовых заданий, итоговая проверка знаний. 40 видов учебной деятельности.	

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КУРС 2 «ЛЕЧЕНИЕ ПО РАЗЛИЧНЫМ НОЗОЛОГИЯМ».

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
Вводная проверка знаний по курсу.		
1.	Аллергия. Бронхиальная астма.	Занятие №1 . 1. Аллергия и ее симптомы. Противоаллергические препараты. 2. Практикум. 3. Домашнее задание (в дальнейшем ДЗ)
		Занятие № 2. 1. Бронхиальная астма. Противоастматические препараты. 2. Практикум. 3. Тестовое задание по модулю.
2.	ОРЗ. ОРВИ.	Занятие №3. 1. ОРЗ. Классификация препаратов для лечения ОРЗИ. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие №4. 1. ОРВ. Классификация препаратов для лечения ОРВИ. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие №5. 1. Иммуитет и препараты, влияющие на него. 2. Практикум. 3. Тестовое задание по модулю.

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
3.	Ринит. Отит.	Занятие№6. 1. Ринит и его виды. Лечение. Классификация препаратов для лечения ринита. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие №7. 1. Отит и его виды. Профилактика и лечение отита. 2. Практикум. 3. Тестовое задание по модулю.
4.	Заболевания горла. Кашель.	Занятие№8. 1. Заболевания горла. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие№9. 1. Лечение заболеваний горла. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие№10. 1. Кашель. Лечение. 2. Практикум. 3. Тестовое задание по модулю.

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
5.	Противогрибковые и противопедикулезные средства.	Занятие№11. 1. Грибковые заболевания и их лечение. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие№12. 1. Противопедикулезные средства. 2. Чесотка и ее лечение. 3. Практикум. 4. Тестовое задание по модулю.
6.	Мужское здоровье. Женские препараты.	Занятие№13 1. Мужское здоровье. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие№14 1. Женское здоровье. 2. Практикум.
Всего:	Вводная проверка знаний, 14 занятий, 14 практикумов (диалоговые тренажеры, кейсы), 8 домашних заданий, 5 тестовых заданий, итоговая проверка знаний. 43 вида учебной деятельности.	

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

КУРС «ФОРМУЛА УСПЕШНОЙ ПРОДАЖИ».

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
Вводная проверка знаний по курсу.		
1.	Формула успешной продажи в аптеке.	Занятие№1. 1. Виды покупок в аптеке. Товарные категории. Ценовые сегменты. 2. Практикум. 3. Домашнее задание: "Анализ покупок в своей аптеке" (в дальнейшем ДЗ)
2.	Этапы продаж в аптеке.	Занятие№2. 1. Правила установления и удержания контакта с посетителями аптеки. 2. Практикум. 3. Домашнее задание: "Определение своего стиля продажи". Тест. Занятие№3. 1. Виды потребностей и их классификация. 2. Практикум. 3. Домашнее задание: "Анализ потребностей покупателей в своей аптеке". Занятие№4. 1. Консультация на этапе презентации, часть 1. 2. Практикум. 3. Домашнее задание: "Составьте презентацию". Занятие№5. 1. Консультация на этапе презентации, часть 2. 2. Практикум. 3. Домашнее задание: "Составьте презентацию". Занятие№6. 1. Типичные возражений покупателей в аптеке. 2. Практикум. 3. Домашнее задание: "Анализ возражений покупателей в своей аптеке".

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
		<p>Занятие№7. 1. Техники снятия барьеров и возражений. 2. Практикум: "Снятие возражений" 3. Домашнее задание: "Шпаргалка для первостольника"</p> <p>Занятие№8. 1. Завершение продажи в аптеке. Работа с очередью. 2. Практикум. 3. Тестовое задание по модулю.</p>
3.	Типы покупателей в аптеке.	<p>Занятие№9. 1. Реакции и возражения покупателей в аптеке. 2. Практикум. 3. Домашнее задание: "Портрет покупателя в своей аптеке".</p> <p>Занятие№10. 1. Типы покупательского поведения. Как работать со "сложным" покупателем. 2. Практикум. 3. Тестовое задание по модулю.</p>
4.	Повышение качества обслуживания покупателей в аптеке.	<p>Занятие№11. 1. Отличие обслуживания от продажи. Клиентоориентированность. Лояльность покупателя. 2. Практикум.</p> <p>Занятие№12. 1. Замена при отсутствии лекарственного препарата. Выбор замены. Продажа дополнительных, сопутствующих товаров, работа с акционными товарами. 2. Практикум. 3. Тестовое задание по модулю.</p>

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
5.	Телефонный этикет в аптеке.	Занятие№13. 1. Правила Телефонного Этикета. Негативные и позитивные обороты речи. 2. Практикум.
		Занятие№14. 1. Структура беседы специалиста аптеки по телефону. Получение лояльного клиента. Скрипт телефонной беседы. 2. Практикум. 3. Тестовое задание по модулю.
Всего:	Вводная проверка знаний, 14 занятий, 14 практикумов (тренажеры, кейсы, анализ), 8 домашних заданий, 4 тестовых заданий, итоговая проверка знаний. 42 вида учебной деятельности.	

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

КУРС «ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ И ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ АПТЕК/АПТЕЧНОЙ СЕТИ».

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
Вводная проверка знаний по курсу.		
1.	Особенности и содержание управленческого труда в аптеке.	Занятие№1. 1. Особенности и содержание управленческого труда в аптеке. Портрет эффективного руководителя. 2. Практикум. 3. Домашнее задание (в дальнейшем ДЗ).
2.	Постановка целей и задач. Тайм-менеджмент руководителя.	Занятие№2. 1. Основные функции заведующего аптекой. Тайм-менеджмент для руководителя. 2. Практикум. 3. Домашнее задание: "Анализ. Насколько эффективно Вы используете свое время? Дела служебные... Дела личные". Занятие№3. 1. Постановка целей и задач. 2. Практикум "Постановка задач". 3. Домашнее задание. Кейсовые задачи по модулю.
3.	Типы мотивации.	Занятие№4 . 1. Типы трудовой мотивации. Внутренняя и внешняя мотивация. Мотивация, стимуляция и вовлеченность. 2. Практикум. 3. Домашнее задание: "Определение типа мотивации работников своих аптек". Занятие№5. 1. Теории мотивации. Управление трудовой мотивацией. 2. Практикум. 3. Домашнее задание: "Подбор эффективных инструментов мотивации".

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
4.	Контроль исполнения.	Занятие№6. 1. Контроль: этапы, уровни, виды. Частота контроля. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие№7. 1. Анализ результатов работы аптеки, специалистов: количественные и качественные показатели. SWOT- анализ в работе руководителя. 2. Практикум. "Анализ среднего чека, наполняемости, количества чеков,% выполнения плана". 3. Домашнее задание: "Анализ показателей аптеки. Составление SWOT- анализа".
		Занятие№8 . 1. Уровни профессиональной деятельности работников и контроль. Частота контроля в зависимости от уровня профессиональной зрелости. 2. Практикум. 3. Домашнее задание: "Определение уровней зрелости работников своих коллективов".
5.	Наставничество.	Занятие№9. 1. Теория поколений и форматы обучения. Особенности обучения взрослой ЦА. Типы готовности к обучению. 2. Практикум: "Портрет наставника" 3. Домашнее задание: "Подбор алгоритмов обучения для разных типов готовности к обучению.
		Занятие№10. 1. Стили наставничества. Развивающая обратная связь. 2. Диалоговый тренажер: "Дайте обратную связь". 3. Домашнее задание: "Фарм. станции".

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
6.	Деловые коммуникации.	Занятие№11. 1. Виды деловых коммуникаций. Письменные коммуникации. 2. Практикум. 3. Домашнее задание: "Письмо в отдел".
		Занятие№12. 1. Обратная связь: виды и алгоритмы подачи. 2. Диалоговый тренажер: "Дайте обратную связь". 3. Домашнее задание.
		Занятие№13. 1. Проведение собрания. 2. Практикум "Трудный участник". 3. Домашнее задание "Выступление".
Всего:	Вводная проверка знаний, 13 занятий, 13 практикумов (тренажеры, кейсы, анализ), 13 домашних заданий, итоговая проверка знаний. 41 вид учебной деятельности.	

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

КУРС «Льготное обслуживание для заведующего».

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
Вводная проверка знаний по курсу.		
1.	Организация работы льготного отдела аптеки.	Занятие №1. 1. Нормативно правовое урегулирование льготного лекарственного обеспечения. Схема структуры льготного лекарственного обеспечения. Отпуск льготных лекарственных средств в аптеке. Экспертиза рецепта. 2. Практикум. 3. Домашнее задание (в дальнейшем ДЗ).
		Занятие №2. 1. Основные функции заведующего аптекой при реализации программ ЛЛО. Взаимодействие с медицинскими организациями по вопросам льготного лекарственного обеспечения. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
2.	Стресс-менеджмент для заведующего аптекой.	Занятие №3. 1. Управление конфликтами. Тактика поведения в конфликтных ситуациях. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
		Занятие №4. 1. Профилактики стресса и работа с его последствиями. 2. Практикум. 3. Домашнее задание.
Всего:	Вводная проверка знаний, 4 занятия, 4 практикума (тренажеры, кейсы, анализ), 4 домашних заданий, итоговая проверка знаний. 14 видов учебной деятельности.	

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

КУРС «Льготное обслуживание для специалиста аптеки».

№	Модули курса:	ЗАНЯТИЯ:
1.	Отпуск льготных лекарственных средств в аптеке.	Занятие №1. 1. Схема структуры льготного лекарственного обеспечения. Нормативно правовое урегулирование льготного лекарственного обеспечения. Отпуск льготных лекарственных средств в аптеке. Экспертиза рецепта. 2. Практикум. 3. Домашнее задание (в дальнейшем ДЗ).
2.	Бесконфликтное обслуживание льготной категории граждан.	Занятие №2. 1. Управление конфликтами. Тактика поведения в конфликтных ситуациях. 2. Практикум.
Всего:	Вводная проверка знаний, 2 занятия, 2 практикума (тренажеры, кейсы, анализ), 1 домашнее задание, итоговая проверка знаний. 7 видов учебной деятельности.	

ПРОГРАММЫ КУРСОВ ОБУЧЕНИЯ.

ОЦЕНКА МЕТОДОМ 360 ГРАДУСОВ.

№	Название процедуры:	Оцениваемые компетенции:
1.	Оценка руководителей по компетенциям.	1. Коммуникация. 2. Нацеленность на результат. 3. Развитие. 4. Мышление. 5. Умение работать в команде. 6. Лидерство. 7. Управленческая ответственность. 8. Внедрение изменений и инновационность. 9. Лояльность.
Всего:	Для оценки каждой компетенции на одного участника оценки создана 1 анкета из 6 вопросов, всего 9 анкет (54 вопроса).	

