

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації та економіки фармації

Силабус навчальної дисципліни
«Основи поведінки споживача у фармації»

Обсяг навчальної дисципліни	Загальна кількість годин на дисципліну: 120 годин, 4 кредити. Семестр: 2 1 рік навчання.
Дні, час, місце проведення навчальної дисципліни	За розкладом занять. Кафедра організації та економіки фармації Одеса, вул. М. Малиновського, 37
Викладач(-і)	Д.фарм.н., проф. Ліана УНГУРЯН К.фарм.н., доц. Оксана БЄЛЯЄВА
Контактна інформація	E-mail: oksana.belyayeva@onmedu.edu.ua liana.unguryan@onmedu.edu.ua Консультації: з 14.30 до 16.00 щовівторка, з 09.00 до 13.00 щосуботи

КОМУНІКАЦІЯ

Комунікація зі здобувачами буде здійснюватися аудиторно (очно).

Під час дистанційного навчання комунікація здійснюється через платформу Microsoft Teams, а також через листування електронною поштою, месенджери Viber (через створені у Viber групи для кожної групи, окремо через старосту групи).

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Предметом вивчення нормативної дисципліни є основні закономірності спілкування як виду людської діяльності та вивчення процесів прийняття рішень споживачем про купівлю аптечного товару, внутрішніх і зовнішніх процесів і факторів, які його визначають.

Пререквізити: ґрунтується на отриманих під час навчання загальних знань з таких навчальних дисциплін як «Вступ у фармацію», «Філософія», «Етика та деонтологія у фармації»

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації та економіки фармації

Постреквізити: закладає основи вивчення здобувачами фармацевтичного менеджменту та маркетингу, організації та економіки фармації та соціальної фармації, та сприяє формуванню навичків застосування теоретичних знань у процесі подальшого навчання та у професійній діяльності.

Метою є: набуття здобувачем вищої освіти знань щодо поведінки споживачів фармацевтичного товару, набуття практичних навичок щодо вироблення, розвитку та збагачення прийомів та методів досліджень поведінки споживачів.

Очікувані результати.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен:

*знати*сучасний стан і тенденції розвитку світового та вітчизняного фармацевтичного ринку;основні управлінські методи впливу на поведінку споживачів;моделі поведінки споживачів та фактори, які на нього впливають;сучасні концепції, підходи та методи управління поведінкою споживачів у фармації;

вміти виявляти відношення споживачів до фармацевтичного товару;виявляти причини виникнення незадоволених потреб споживачів;визначати зовнішні та внутрішні фактори, які здійснюють вплив на рішення про покупку фармацевтичного товару;розрізняти типи поведінки споживачів, а також визначати індивідуальні характеристики споживачів;розробляти маркетингову стратегію з оптимізації поведінки споживачів;моделювати поведінку споживачів.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Форми і методи навчання. Дисципліна буде викладатись у формі лекцій (10 год) та практичних (30 год), організації самостійної роботи студентів (80 год).

Консультації – індивідуальні.

При проведенні практичних занять використовуються *методи навчання:* словесні, наочні, практичні; пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемне викладання, частково-пошуковий, дослідницький; самостійної роботи здобувачів з осмислення й засвоєння нового матеріалу роботи із застосування знань на практиці та вироблення вмінь і навичок, методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності; стимулювання й мотивація навчання, контролю, самоконтролю.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації та економіки фармації

Зміст навчальної дисципліни

- Тема 1. Сутність купівельної поведінки споживача та її різновидності.
- Тема 2. Фактори зовнішнього впливу на поведінку споживачів
- Тема 3. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживача.
- Тема 4. Процес прийняття рішення про купівлю товарів індивідуальним споживачем
- Тема 5. Процес прийняття рішення про купівлю товарів індустріальним споживачем
- Тема 6. Інструменти впливу на поведінку споживача
- Тема 7. Поведінкова реакція покупців
- Тема 8. Управління споживчою лояльністю
- Тема 9. Права споживачів як складова поведінкового процесу

Перелік рекомендованої літератури:

1. Півень, О. П. Оцінка лояльності клієнтів до аптечного закладу на основі концепції *servqual* : наук. метод. рек. / О. П. Півень, І. В. Ткаченко, О. В. Шуванова. – Х. : НФаУ, 2017. – 28 с.
2. Бабко Н.М., Мандич О.В., Севідова І.О., Романюк І.А., Квятко Т.М. Поведінка споживача: навч. посібник [Електронний ресурс]. Харків: ХНТУСГ, 2020. 170 с.
3. Ольховська А.Б. Поведінка споживача: методичні рекомендації до практичних занять [Електронний ресурс] / А. Б. Ольховська. - Х. : НФаУ, 2015. – 54 с
4. Поведінка споживача: Робочий зошит [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студентів спеціальності 075 «Маркетинг», спеціалізація «Промисловий маркетинг» / Зозульов О.В., Гнітецький Є. В.; КПІ ім. Ігоря Сікорського. – Електронні текстові дані (1 файл: 2,28 Мбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2018. – 99 с.
5. Спілкування як основа професійної діяльності фахівців-медиків [Текст] / Л. Шутак, Г. Навчук // Актуальні питання суспільних наук та історії медицини. - 2017. - № 4. - С. 137-141
6. Котвіцька, А. А. Дослідження маркетингових аспектів якості послуг як головного чинника конкурентоспроможності парфумерно-косметичних підприємств сфери послуг / А. А. Котвіцька, О. М. Вороніна // Соціальна фармація в охороні здоров'я. – 2016. – Т. 2, № 1. – С. 70–78.
7. Півень О. П. Лояльність клієнтів до підприємства : основні поняття і методи оцінки / О. П. Півень, І. В. Софронова, І. В. Ткаченко // Фармаком. – 2017.
8. Атмосфера торгового залу: як вплинути на збільшення об'єму продажів. - [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://toplutsk.com/articles-article_529.html

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації та економіки фармації

Електронні інформаційні ресурси

1. Законодавство України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws>
2. Нормативно-директивні документи МОЗ України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [/http:// mozdocs.kiev.ua](http://mozdocs.kiev.ua)
3. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/>
4. Фармацевтична енциклопедія [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.pharmencyclopedia.com.ua>.

ОЦІНЮВАННЯ

До контрольних заходів належить *поточний контроль*, який проводиться на кожному практичному занятті з метою виявлення рівня підготовки студентів за визначеною темою. Поточний контроль проводиться у формі усного опитування, виступів студентів при обговоренні теоретичних питань, тестування, контролю виконання практичної роботи. Самостійна робота здобувачів, яка передбачена темою заняття поряд із аудиторною роботою, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному занятті.

Підсумковий контроль: залік. Оцінюється за двобальною шкалою:

- оцінка «зараховано» виставляється студенту, який виконав робочу програму освітньої компоненти, не має академічної заборгованості; рівень компетентності – високий (творчий);
- оцінка «не зараховано» виставляється студенту, який не виконав робочу програму освітньої компоненти, має академічну заборгованість (середній бал нижче ніж 3,0 (120 балів) та/або пропуски занять); рівень компетентності – низький (рецептивно-продуктивний).

Оцінювання поточної навчальної діяльності на практичному занятті:

1. Оцінювання теоретичних знань з теми заняття:
 - методи: опитування, вирішення ситуаційної задачі
 - максимальна оцінка – 5, мінімальна оцінка – 3, незадовільна оцінка – 2.
2. Оцінка практичних навичок з теми заняття:
 - методи: оцінювання правильності виконання практичних навичок
 - максимальна оцінка – 5, мінімальна оцінка – 3, незадовільна оцінка – 2.

Оцінка за одне практичне заняття є середньоарифметичною за всіма складовими і може мати лише цілу величину (5, 4, 3, 2), яка округлюється за методом статистики.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації та економіки фармації

Критерії поточного оцінювання на практичному занятті

Оцінка	Критерії оцінювання
«5»	Здобувач вільно володіє матеріалом, бере активну участь в обговоренні та вирішенні ситуаційної/кейс задачі, впевнено демонструє практичні навички з теми заняття, висловлює свою думку з теми заняття
«4»	Здобувач добре володіє матеріалом, бере участь в обговоренні та вирішенні ситуаційної/кейс задачі, демонструє певні практичні навички з теми заняття з деякими помилками, висловлює свою думку з теми заняття.
«3»	Здобувач недостатньо володіє матеріалом, невпевнено бере участь в обговоренні та вирішенні ситуаційної/кейс задачі, демонструє практичні навички з теми заняття з суттєвими помилками.
«2»	Здобувач не володіє матеріалом, не бере участь в обговоренні та вирішенні ситуаційної/кейс задачі, не демонструє практичні навички з теми заняття

САМОСТІЙНА РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Самостійна робота здобувача, яка передбачена в програмі, контролюється і оцінюється при поточному контролі.

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика щодо дедлайнів та перескладання відповідає загальним правилам в ОНМедУ. Пропуски занять з неповажних причин відпрацьовуються за розкладом черговому викладачу. Пропуски з поважних причин відпрацьовуються за індивідуальним графіком з дозволу деканату.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань. Неприйнятними у навчальній діяльності для учасників освітнього процесу є використання під час контрольних заходів заборонених допоміжних матеріалів або технічних засобів. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності: зниження результатів оцінювання; повторне проходження оцінювання.

Політика щодо відвідування та запізнь:
Форма одягу: медичний халат.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації та економіки фармації

Обладнання: зошит, ручка.

Стан здоров'я: здобувачі хворі на гострі інфекційні захворювання, у тому числі на респіраторні хвороби, до заняття не допускаються.

Здобувач, який спізнився на заняття, може бути на ньому присутній, але якщо в журналі викладач поставив «нб», він повинен його відпрацювати у загальному порядку.

Використання мобільних пристроїв:

Мобільні пристрої можуть бути застосовані здобувачами з дозволу викладача, якщо вони потрібні для виконання завдання.

Поведінка в аудиторії:

Поведінка здобувачів та викладачів в аудиторіях має бути робочою та спокійною, суворо відповідати правилам, встановленим у відповідності до Кодексу академічної етики та взаємин університетської спільноти Одеського національного медичного університету.