ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ директора
ТОВ «КОД ЕНД КЛІК»
від 01.07.2026 р. №4

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

«Архітектура довіри в аптеці: Емпатія та стратегії довгострокових відносин»

Тема заходу: Архітектура довіри в аптеці: Емпатія та стратегії довгострокових відносин

Вид заходу: майстер-клас

Цільова аудиторія:
Усі фармацевтичні спеціальності: Аналітично-контрольна фармація, клінічна фармація, організація і управління фармацією, промислова фармація, фармацевтична косметологія, фармацевтична токсикологія, фармація
Спеціальності фахівців у сфері охорони здоров'я: Фармація

Мета заходу: Формування у фармацевтів системного розуміння психології довіри та опанування практичних інструментів емпатії для роботи з різними емоційними станами відвідувачів аптек. Учасники навчаться розпізнавати приховані потреби клієнтів і використовувати техніки активного слухання, що дозволить мінімізувати конфліктні ситуації та професійне вигорання. Програма спрямована на впровадження конкретних механізмів побудови довгострокових відносин, які перетворюють разовий візит на стабільну лояльність до фахівця. Навчання сприяє підвищенню якості фармацевтичної опіки та зміцненню авторитету фармацевта як експерта, якому довіряють здоров'я. Розвиток критично важливих комунікативних компетенцій, необхідних для ефективної професійної діяльності.

Перелік компетентностей.
Загальні компетентнотсті:

- здатність працювати в команді (важливо для формування атмосфери довіри всередині колективу аптеки)
- здатність розв'язувати проблеми у нових або незнайомих середовищах з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

- здатність зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців (пацієнтів)

Професійні компетентності:

- здатність здійснювати консультування щодо лікарських засобів та інших товарів; здійснювати фармацевтичну опіку під час вибору та реалізації ліків, керуючись даними про стан здоров'я конкретного хворого;
- здатність управляти комунікативною політикою суб'єктів фармацевтичного ринку;
- знання фундаментальних принципів фармацевтичної етики та деонтології;
- здатність виконувати трудові функції відповідально та автономно включає обов'язкові комунікативні вміння і навички.

Структура заходу

1. Вступ: привітання, ознайомлення з регламентом та очікуваннями
2. Теоретичний блок: презентація
3. Підведення підсумків: відповіді на питання аудиторії
4. Оцінювання набутих знань

Загальний обсяг навчального навантаження
Кількість астрономічних годин: 1:30
Кількість академічних годин: 2

Форми організації та проведення заходу: лекція

Методи організації та проведення заходу: пояснювальний (інформаційно-репродуктивний) метод

Матеріально-технічне забезпечення заходу:
Комп’ютерна техніка з доступом до мережі інтернет
Методичні матеріали комп’ютерних презентацій лекцій

Форма підсумкового контролю: тестування
Кількість тестових завдань – 10.
Мінімальний відсоток правильних відповідей: 60%
Кількість дозволених спроб: 5