

# STRATEGICZNE I OPERACYJNE ZARZĄDZANIE APTEKĄ

## PLAN STUDIÓW

LP.	PRZEDMIOT	OZNACZENIE	PROWADZĄCY	LICZBA GODZIN
1.	Badania marketingowe	BMA	dr hab. Katarzyna SZALONKA	9
2.	Komunikacja z pacjentem	KZP	dr Piotr MAMCARZ	9
3.	Merchandising w aptece	MER	mgr Tomasz BARAŁKIEWICZ	9
4.	Opieka farmaceutyczna	OFA	dr n. med. mgr farm. Anna GOŁDA dr n. farm. Justyna DYMEK	36
5.	Prawne aspekty funkcjonowania apteki	PAF	mgr Łukasz ŻAK	18
6.	Prawno-administracyjne uwarunkowania prowadzenia apteki	PAU	mgr inż. Robert ZABOROWSKI	9
7.	Prowadzenie działalności w Internecie	PDI	mgr farm. Grzegorz GŁOWIAK	9
8.	Rachunkowość w aptece	RAC	mgr Teresa JANICKA-MICHALAK	9
9.	Strategie marketingowe aptek	SMA	prof. dr hab. Henryk MRUK	8
10.	Zarządzanie apteką	ZAR	dr inż. Konrad ŻAK	36
11.	Zarządzanie czasem pracy	ZCP	mgr Łukasz ŻAK	9
12.	Zarządzanie finansami w aptece	ZFA	mgr Teresa JANICKA-MICHALAK	9
13.	Zarządzanie personelem apteki	ZPA	mgr farm. Michał STALONY -DOBRZAŃSKI	9
OGÓLEM				180

## WYKŁADOWCY/TRENERZY

**prof. zw. dr hab. Henryk MRUK** - pracuje w Katedrze Zarządzania Międzynarodowego na Wydziale Gospodarki Międzynarodowej Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. Od 1993 roku jest związany z branżą medyczną i farmaceutyczną. Opublikował wiele prac na temat marketingu usług medycznych, rynku farmaceutycznego i rynku aptecznego. Jest autorem pracy o marketingowym zarządzaniu gabinetami lekarskimi oraz książki o marketingu aptecznym. W latach 2002 - 2013 pracował także na Wydziale Nauk o Zdrowiu Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu. Poza tym jego zainteresowania badawcze koncentrują się na tematyce marketingu strategicznego, badaniach zachowań konsumentów, ekonomii behawioralnej a także komunikacji i przywództwie w biznesie. Opublikował ponad 800 pozycji zwartych i artykułowych. Wypromował ponad 400 magistrów oraz 35 doktorów. W 2013 roku uzyskał Nagrodę Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego za podręcznik pt. „Marketing. Satysfakcja klienta i rozwój przedsiębiorstwa”, WN PWN, Warszawa 2012, a w 2014 roku nagrodę Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi za współautorstwo „Encyklopedii Pszczelarskiej, PWRiL, Warszawa 2013.

## STRATEGICZNE I OPERACYJNE ZARZĄDZANIE APTEKĄ

**dr hab. Katarzyna SZALONKA** - pracownik naukowo – dydaktyczny Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego. Od 1999 roku zajmuje się badaniem rynku farmaceutycznego i medycznego. Autorka blisko 100 publikacji w tym 6 książek o rynku farmaceutycznym, m.in.: *Marketing na rynku farmaceutycznym* (2002), *Marketing w aptece* (2005), *Opieka farmaceutyczna w ochronie zdrowia Polaków* (2011). Członek Zespołu ds. opieki farmaceutycznej w Ministerstwie Zdrowia.

**dr n. farm. Justyna DYMEK** – pracownik naukowo-dydaktyczny w Zakładzie Farmacji Społecznej na Wydziale Farmaceutycznym Collegium Medicum Uniwersytetu Jagiellońskiego. Członek Ogólnopolskiej Sekcji Opieki Farmaceutycznej Polskiego Towarzystwa Farmaceutycznego oraz Europejskiej Sieci Opieki Farmaceutycznej (PCNE). Prowadzi zajęcia m.in. z zakresu farmacji praktycznej, opieki farmaceutycznej, usług kognitywnych w aptekach, prawa farmaceutycznego dla studentów Wydziału Farmaceutycznego i Wydziału Nauk o Zdrowiu UJ CM. Prowadzi szkolenia na studiach podyplomowych (m.in. Farmacja przemysłowa, Farmacja kliniczna na Wydziale Farmaceutycznym UJCM), szkolenia specjalizacyjne farmaceutów, szkolenia ciągłe dla tej grupy zawodowej oraz kursy kwalifikacyjne dla pielęgniarek i położnych. Współautorka szeregu kursów ustawicznych dla farmaceutów na platformach e-learningowych. Prowadzi badania naukowe i jest współautorką publikacji naukowych z zakresu praktyki farmaceutycznej skupiając się na korzyściach wynikających z prowadzenia opieki farmaceutycznej (w tym edukacji, analizy farmakoterapii pacjenta, wykrywania problemów lekowych) oraz na skuteczności działań farmaceutów w tym zakresie. Czynny uczestnik krajowych i międzynarodowych konferencji naukowych i warsztatów o tematyce związanej z opieką farmaceutyczną i farmacją praktyczną. W latach 2013-2014 koordynator na Polskę badania pt. „Developing quality indicators for pharmaceutical care in Europe: Structured patient-pharmacist consultations” inicjowanego i wspieranego przez European Committee on Pharmaceuticals and Pharmaceutical Care działającego przy European Directorate Quality Of Medicines & Healthcare (EDQM).

**dr n. med. mgr farm. Anna GOŁDA** – adiunkt w Zakładzie Farmacji Społecznej Wydziału Farmaceutycznego Collegium Medicum Uniwersytetu Jagiellońskiego. Od 2009 prowadzi badania w obszarze farmacji społecznej. Jej zainteresowania badawcze dotyczą zwłaszcza użytkowania wybranych grup leków, opieki farmaceutycznej oraz jakości poradnictwa i usług kognitywnych w aptekach ogólnodostępnych w aspekcie wpływu na bezpieczeństwo i skuteczność farmakoterapii. Prowadzi badania we współpracy z farmaceutami z aptek,

## STRATEGICZNE I OPERACYJNE ZARZĄDZANIE APTEKĄ

badania terenowe z wykorzystaniem metodyki „tajemniczego pacjenta” oraz typu obserwacyjnego w przestrzeni Internetu. Promotorka i recenzentka prac magisterskich z obszaru farmacji społecznej. Członek Ogólnopolskiej Sekcji Opieki Farmaceutycznej PTFarm. oraz Europejskiej Sieci Opieki Farmaceutycznej (PCNE). Recenzentka czasopisma „Farmacja Polska”. Jej działalność dydaktyczna na kierunku *FARMACJA* obejmuje m.in. opiekę farmaceutyczną, usługi kognitywne w aptece, bezpieczeństwo pacjenta, promocję zdrowia, konsultację farmaceutyczną. Prowadzi szkolenia w ramach kształcenia ciągłego farmaceutów, kursy w ramach specjalizacji z farmacji aptecznej oraz szkolenia z ramienia Okręgowej Izby Aptekarskiej i Pielęgniarskiej. Autorka i współautorka publikacji naukowych, artykułów branżowych i materiałów szkoleniowych kierowanych do środowiska farmaceutów. Uczestniczka i prelegentka międzynarodowych i krajowych konferencji z obszaru praktyki aptecznej.

**dr Piotr MAMCARZ** - ukończył studia podyplomowe z Master of Business Administration na Politechnice Lubelskiej, studia podyplomowe w zakresie Zarządzania Zasobami Ludzkimi na Katolickim Uniwersytecie Lubelskim Jana Pawła II, szkolenie Polskiego Towarzystwa Psychologicznego dla psychologów badających osoby posługujące się bronią wraz z uzyskaniem uprawnień, certyfikowany Kurs International Coach Federation, studia podyplomowe z „Psychologii Transportu” na Wyższej Szkole Ekonomii i Innowacji w Lublinie, studia podyplomowe z Przygotowania Pedagogicznego na Katolickim Uniwersytecie Lubelskim Jana Pawła II, szkolenie z psychoterapii specjalizacja logoterapia w ośrodku BFP oraz studia doktoranckie z Psychologii na Wydziale Nauk Społecznych Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II. Stypendystka TOP500Innovators, ekspert w zespole ds. Transferu Technologii i Komercjalizacji Wiedzy, kierownik studiów podyplomowych w zakresie psychologii transportu na Wydziale Nauk Społecznych KUL. Odbyla staż w jednostkach naukowo-badawczych: Fraunhofer (Niemcy), Max-Planck Institute (Niemcy) oraz IBM Thomas J. Watson Research Center (USA) w ramach projektu NCBiR "SIMS". Pracowała naukowo w Rice University w Houston (USA), w Dziale Badań Naukowych KUL jako specjalista ds. Programów Ramowych, w Gabinetie Poradnictwa Psychologicznego i Psychoterapii "Psychointerwencja" jako psycholog i psychoterapeuta, w Dziale Koordynacji Programów Europejskich KUL jako Asystent Projektu, w Zakładach Lubelski Węgiel „BOGDANKA” Spółka Akcyjna jako psycholog, w Poradni Zdrowia KUL Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej jako psycholog, w Katedrze Psychoterapii

## STRATEGICZNE I OPERACYJNE ZARZĄDZANIE APTEKĄ

i Psychologii Zdrowia, Instytucie Psychologii, Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II jako pracownik naukowo-dydaktyczny.

**dr inż. Konrad ŻAK** - doktor nauk ekonomicznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu - autor dysertacji doktorskiej pt. „Działania marketingowe aptek a uwarunkowania prawne w Polsce” (2014) oraz wielu publikacji naukowych z zakresu zarządzania i marketingu farmaceutycznego. Ekspert ds. rynku aptecznego w wielu sieciach eksperckich. Specjalista ds. marketingu farmaceutycznego i aptecznego współpracujący z wieloma grupami aptek i aptekami indywidualnymi w zakresie opracowywania, implementacji i pomiaru efektywności strategii marketingowych, planowania i organizowania procesu sprzedaży, komunikacji z Klientami oraz prowadzenia badań marketingowych, w tym badań satysfakcji, lojalności i jakości obsługi Klienta. Specjalista ds. HR w zakresie rekrutacji, efektywnego wykorzystywania narzędzi testowych i technik przeprowadzania rozmów kwalifikacyjnych oraz motywacji i oceny pracy.

**mgr Tomasz BARAŁKIEWICZ** - niezależny ekspert rynku farmaceutycznego, autor licznych publikacji (ponad 200) na jego temat oraz wykładowca uniwersytecki. Od piętnastu lat aktywnie działa w różnych segmentach rynku, współpracuje z licznymi aptekami indywidualnymi, sieciami, producentami i dystrybutorami oraz innymi podmiotami związanymi z rynkiem farmaceutycznym. Tworzył pierwsze nowoczesne apteki w Polsce i wdrażał otwarte na pacjenta systemy opieki farmaceutycznej i obsługi. Jest współwłaścicielem firmy doradczej Pharmaceutical Consulting, która realizuje specjalistyczne usługi doradcze i szkoleniowe w zakresie marketingu i sprzedaży na rynku farmaceutycznym.

**mgr farm. Grzegorz GŁOWIAK** - farmaceuta związany z e-commerce i e-marketingiem od 2004 roku. W latach 2006-2011 dyrektor d/s promocji i rozwoju Domzdrowia.pl SA, gdzie tworzył pierwszą udaną koncepcję internetowego drugstore - połączenia w jednym serwisie apteki i drogerii internetowej. Obecnie właściciel agencji Freshpharma, świadczącej usługi e-commerce dla branży farmaceutycznej. Zaangażowany w tworzenie i realizację skutecznych strategii e-marketingowych i e-sprzedażowych dla aptek internetowych i producentów. Autor bloga eapteki.info.

**mgr Teresa JANICKA-MICHALAK** - wieloletni praktyk gospodarczy w dziedzinie bankowości i finansów. Ekspert w zakresie trudnych negocjacji w odzyskiwaniu należności, specjalista w zakresie prawidłowości gospodarowania środkami pieniężnymi, prowadzenia

## STRATEGICZNE I OPERACYJNE ZARZĄDZANIE APTEKĄ

oszczędnej i racjonalnej polityki kosztów, przestrzegania zasad gospodarki finansowej oraz zasad rachunkowości czy też przepisów dotyczących podatków w procesie zarządzania należnościami. Trener Biznesu Metodologii SET specjalizujący się w stosowaniu w procesie negocjacyjnym technik komunikacji interpersonalnej, ze szczególnym uwzględnieniem techniki niewerbalnej. Prowadzi szkolenia w zakresie zarządzania należnościami, w tym praktycznego wykorzystania weksla własnego *in blanco* w planowaniu płynności finansowej przedsiębiorstwa. Od kilku lat prowadzi wykłady na studiach podyplomowych „Windykacja Należności” w Szkole Głównej Handlowej. Ekspert Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój i Programu Operacyjnego Polska Wschodnia. Absolwentka Wydziału Ekonomii UMCS oraz edycji studiów podyplomowych „Windykacja Należności” i „Menedżersko-Bankowego” w zakresie zarządzania i bankowości Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Aktualnie doktorantka Kolegium Zarządzania i Finansów Szkoły Głównej Handlowej.

**mgr farm. Michał STALONY-DOBRZAŃSKI** - specjalista w zakresie zarządzania na rynku farmaceutycznym. Prelegent na wielu konferencjach w tematyce polityka cenowa, zarządzanie zasobami ludzkimi oraz zarządzanie magazynem. Specjalista w zakresie projektowania i wdrażania systemów motywacyjnych oraz szeroko rozumianej polityki cenowej. Twórca i właściciel Grupy THE-PHARM oraz Advanced Materials&Technologies Consulting.

**mgr inż. Robert ZABOROWSKI** - menedżer z wieloletnim doświadczeniem zawodowym w bankowości inwestycyjnej, korporacyjnej i instytucjonalnej oraz branży farmaceutycznej. Specjalista w zakresie zarządzania procesem organizacyjnym, zakupowym i sprzedażowym przedsiębiorstw oraz w obszarze inwestycji kapitałowych, a także restrukturyzacji i analizy ekonomiczno-finansowej. Jest absolwentem Politechniki Lubelskiej na kierunku Zarządzanie i Marketing oraz studiów podyplomowych Master of Business Administration oraz Diploma in Management organizowanych przez Lubelską Szkołę Biznesu wspólnie z University of Central Lancashire w Preston.

**mgr Łukasz ŻAK** – asystent sędziego w I Wydziale Cywilnym Sądu Rejonowego dla Krakowa-Krowodrzy w Krakowie. Specjalista w zakresie postępowania cywilnego, zajmujący się analizą interakcji prawa medycznego z prawem cywilnym i prawem karnym, ze szczególnym uwzględnieniem problematyki odpowiedzialności prawnej podmiotów leczniczych oraz personelu medycznego. Konsultant specjalizujący się również w prawie

## **STRATEGICZNE I OPERACYJNE ZARZĄDZANIE APTEKĄ**

farmaceutycznym i autor publikacji z tej dziedziny prawa. Absolwent prawa Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II oraz studium doktoranckiego Uniwersytetu Jagiellońskiego.