



IDEA Consulting
Iwona Dębińska

Brak ocen dla tego dostawcy

Analiza biznesowa apteki – ocena rynku, procesów, gospodarki magazynowej i obsługi pacjenta. Aktualne wymogi prawne funkcjonowania Apteki w rynku. Zielone kompetencje.

Numer usługi 2026/06/10/169932/3618162

📍 Lublin

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 16:00 h

📅 21.08.2026 do 22.08.2026

5 250,00 PLN brutto

5 250,00 PLN netto

328,13 PLN brutto/h

328,13 PLN netto/h

284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Grupa docelowa usługi

Usługa skierowana jest do osób związanych z prowadzeniem i obsługą apteki:

- właściciele aptek i koordynatorzy sieci,
- kierownicy aptek,
- magistrowie farmacji,
- technicy farmaceutyczni,
- kierownicy zakupów i kupcy.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

19-08-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem usługi jest przygotowanie uczestników do samodzielnego przeprowadzenia analizy biznesowej apteki – oceny lokalizacji i otoczenia konkurencyjnego, analizy procesów wewnętrznych, gospodarki magazynowej, w tym zielonych kompetencji w zakresie oszczędności i minimalizacji strat oraz jakości obsługi pacjenta – tak, aby na podstawie twardych danych podejmować decyzje zwiększające rentowność i konkurencyjność placówki. Wymagania i obowiązki właściciela i Kierownika Apteki.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
WIEDZA – uczestnik: definiuje pojęcie analizy biznesowej i wymienia jej podstawowe parametry w odniesieniu do realiów apteki; charakteryzuje założenia analizy SWOT oraz wskazuje czynniki sukcesu i porażki placówki aptecznej; wymienia kluczowe determinanty decyzji zakupowych pacjenta oraz trendy społeczno-rynkowe wpływające na sprzedaż w aptecę; omawia narzędzia i wskaźniki efektywności (KPI) analizy procesowej oraz parametry oceny magazynu (rotacja, stany, wpływ na EBITDA); wskazuje elementy komunikacji i standardów obsługi wpływające na ocenę apteki przez pacjenta. Uczestnik zna podstawowe sposoby ograniczania zużycia papieru, energii, materiałów pomocniczych i zasobów w aptecę.	Wskazuje poprawną definicję analizy biznesowej i jej parametry; rozpoznaje elementy macierzy SWOT (mocne/słabe strony, szanse, zagrożenia); wybiera determinanty decyzji zakupowej pacjenta oraz trendy rynkowe; przyporządkowuje wskaźniki magazynu (rotacja, stany, wpływ na EBITDA) do definicji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
UMIEJĘTNOŚCI – uczestnik: przeprowadza ocenę podstawowych parametrów lokalizacji apteki w oparciu o dane analityczne; wykonuje analizę SWOT własnej apteki i formułuje wnioski biznesowe; opracowuje siatkę procesów aptecznych i identyfikuje obszary wymagające usprawnienia; przeprowadza analizę magazynu według instrukcji i podejmuje decyzje zakupowe na podstawie danych liczbowych; ocenia pracę zespołu w obszarze obsługi pacjenta i wskazuje obszary do poprawy. Uczestnik potrafi zaproponować proste usprawnienia organizacyjne zmniejszające wpływ apteki na środowisko.	Na podstawie podanych danych lokalizacji wybiera poprawną ocenę parametrów apteki; rozpoznaje poprawnie wykonaną analizę SWOT spośród kilku wariantów; porządkuje etapy mapowania procesu / analizy magazynu w prawidłowej kolejności; odczytuje podane dane magazynowe (rotacja, stany) i wskazuje wynik zgodny z liczbami; wybiera decyzję zakupową uzasadnioną przedstawionymi danymi liczbowymi.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
KOMPETENCJE SPOŁECZNE – uczestnik: przyjmuje postawę zorientowaną na potrzeby pacjenta i jakość obsługi; jest gotów do wdrażania działań korygujących i podejmowania decyzji biznesowych w warunkach zmienności rynku.	W opisanej sytuacji wybiera reakcję zorientowaną na potrzeby i bezpieczeństwo pacjenta (a nie wyłącznie na sprzedaż); wskazuje właściwe działanie korygujące dla opisanego problemu w obsłudze lub pracy zespołu; wybiera prawidłowe postępowanie w sytuacji niepełnych danych rynkowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Kompetencje wiedzowe- merytoryczne na temat obowiązującego Prawa oraz Praw i obowiązków Właściciela i Kierownika Apteki Uczestnik jest gotowy do współpracy z zespołem przy wdrażaniu prostych zasad zielonej organizacji pracy.	Wie jakie obszary prawne regulują funkcjonowanie apteki w zakresie jej prawidłowego funkcjonowania na rynku. Potrafi pozytywnie wykorzystać wprowadzone nowelizacje i rozporządzenia i przekuć je na poprawę oceny lokalizacji przez Pacjenta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

DZIEŃ 1 – Część I: analiza rynku, SWOT i procesy

Moduł 1. Czym jest analiza biznesowa i jak zaadaptować ją do realiów apteki

- Definicja i cel analizy biznesowej w kontekście placówki aptecznej.
- Odmiany analizy: rynku, konkurencji, lokalizacji, finansowa, operacyjna – jak zastosować analizy w realiach wybranej apteki.

- Parametry oceny lokalizacji: przepływ pacjentów, otoczenie medyczne (przychodnie, gabinety), demografia, konkurencja, dostępność komunikacyjna i parkingowa.
- Źródła danych analitycznych: system apteczny, dane demograficzne/GUS, mapy, dane rynkowe.
- Od danej do wniosku — jak czytać liczby i przekładać je na decyzje.
- Dyskusja wprowadzająca: „co już wiem o swojej aptece, a czego nie mierzę”.

Moduł 2. Analiza SWOT apteki — założenia i czynniki sukcesu/porażki

- Budowa macierzy SWOT: czynniki wewnętrzne (mocne/słabe strony) vs zewnętrzne (szanse/zagrożenia).
- Najczęstszy błąd analityczny: mylenie czynników wewnętrznych z zewnętrznymi.
- „Dlaczego pacjent ma wybrać naszą aptekę?” — źródła przewag konkurencyjnych.
- Czynniki sukcesu i porażki placówki — analiza przypadku na przykładzie.
- Zależność lokalizacja – otoczenie – działania wewnętrzne; jak działaniami wewnętrznymi kompensować słabszą lokalizację.
- Od SWOT do wniosków strategicznych

Moduł 3. Warsztat — analiza SWOT mojej apteki

- Praca na danych własnej apteki przygotowanych przed szkoleniem.
- Wypełnienie szablonu SWOT — min. 3 pozycje w każdej ćwiartce.
- Praca w grupach: wzajemne wyzwania i uzupełnienia analiz.
- Omówienie wybranych prac na forum z informacją zwrotną trenera.
- Wskazanie 2–3 priorytetowych działań wynikających z analizy.

Moduł 4. Świadomość procesowa a wizerunek apteki

- Czym jest proces w aptece: od przyjęcia dostawy po wydanie leku i obsługę reklamacji.
- Mapowanie i siatka nakładających się procesów — punkty styku i kolizji.
- Wskaźniki efektywności (KPI): czas obsługi, dostępność „od ręki”, braki, błędy wydania.
- Wpływ codziennych działań operacyjnych na satysfakcję pacjenta, rentowność i reputację.
- Identyfikacja wąskich gardeł i obszarów do usprawnienia.
- Warsztat: szkic siatki procesów własnej apteki + wskazanie 2 obszarów korygujących.

Moduł 5: Zielona organizacja pracy apteki

- Ekologiczne usprawnienia w codziennej pracy apteki
- Oszczędzanie energii i mediów w aptece
- Cyfryzacja dokumentów i ograniczanie wydruków
- Organizacja stanowiska pracy zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju
- Tworzenie prostych procedur proekologicznych w aptece

DZIEŃ 2 — Część II: pacjent, asortyment i efektywność magazynu

Moduł 6. Odbiorca oferty apteki — potrzeby pacjenta i trendy rynkowe

- Kim jest pacjent apteki — segmentacja (pacjent przewlekły, senior, opiekun, klient OTC/kosmetyki).
- Hierarchia potrzeb pacjenta: dostępność leku, czas, zaufanie, doradztwo, cena.
- Zmiany społeczno-socjologiczne: starzenie się społeczeństwa, samoleczenie, e-zdrowie, rosnąca świadomość pacjenta.
- Aktualne trendy sprzedażowe — co rośnie, a co spada.
- Dostępne badania i analizy rynku — gdzie szukać danych o pacjencie.
- Orientacja na odbiorcę: przełożenie potrzeb na ofertę i działania apteki.

Moduł 7. Dostępność asortymentu — magazyn jako narzędzie pozyskania i utrzymania pacjenta

- Dlaczego dostępność „od ręki” decyduje o lojalności pacjenta.
- Dopasowanie asortymentu do profilu pacjenta i lokalizacji.
- Narzędzia analizy magazynu z poziomu systemu aptecznego: raporty sprzedaży, braki, sprzedaż utracona.
- Zewnętrzne źródła i narzędzia pogłębionej analizy magazynowej.
- Magazyn jako narzędzie marketingowe: ekspozycja, kategorie strategiczne, dostępność.
- Ćwiczenie: identyfikacja braków asortymentowych na przykładzie.

Moduł 8. Efektywność magazynu pod kątem biznesowym

- Kluczowe parametry: rotacja, stany, zapas zalegający, wskaźnik dostępności.
- Rotacja a koszt zamrożonego kapitału; nadmierne i martwe stany.
- Budżet zakupowy a potrzeby pacjenta — równowaga dostępność vs koszt.
- Wpływ gospodarki magazynowej na EBITDA.
- Decyzje zakupowe w oparciu o twarde dane (zamiast intuicji i promocji dostawców).
- Zielone kompetencje w obszarze Polityki magazynowej- jak zminimalizować straty i zmniejszyć ślad węglowy
- Warsztat: odczyt parametrów magazynu i podjęcie decyzji zakupowej na danych

Moduł 9. Praca z pacjentem — obsługa i bezpieczeństwo

- Komunikacja werbalna i niewerbalna przy pierwszym stole.
- Badanie potrzeb pacjenta — pytania otwarte, aktywne słuchanie.
- Empatia i standardy obsługi jako elementy oceniane przez pacjenta.
- Bezpieczeństwo pacjenta: rzetelna informacja, interakcje, weryfikacja, jasny komunikat.
- Standard obsługi jako narzędzie powtarzalnej jakości.
- Ocena własnego zespołu z użyciem listy kontrolnej — wskazanie obszarów do poprawy

Moduł 10. Bieżące wymagania prawne dotyczące prowadzenia Apteki. Obowiązki i prawa Kierownika Apteki i właściciela.

- Aktualnie obowiązujące rozporządzenia wpływające na funkcjonowanie rynku Apteicznego
- Najnowsze zmiany prawne
- Szanse na rozwój apteki po wprowadzeniu najnowszych możliwości prawnych: szczepienia, doradztwo i opieka farmaceutyczna, wprowadzenie częściowej realizacji recepty
- Obowiązki szkoleniowe Kierownika Apteki
- Jak prowadzić szkolenia dla Zespołu przez Kierownika? - Szablon postępowania
- Warsztat: Jak przygotować szkolenie dla Zespołu Apteicznego?

Moduł 11. Walidacja i podsumowanie

- Test wiedzy (pytania wiedzy, aplikacyjne i sytuacyjne — weryfikujące efekty W / U / K).
- Omówienie wyników, kluczowe wnioski, indywidualny plan wdrożenia: „co zrobię w mojej aptece”.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 17

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Moduł 1	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	21-08-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 17 -	Przerwa	-	21-08-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 17 Moduł 2	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	21-08-2026	10:15	11:00	00:45
4 z 17 Moduł 3	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	21-08-2026	11:00	12:00	01:00
5 z 17 -	Przerwa	-	21-08-2026	12:00	12:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 17 Moduł 4	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	21-08-2026	12:30	14:00	01:30
7 z 17 -	Przerwa	-	21-08-2026	14:00	14:15	00:15
8 z 17 Moduł 5	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	21-08-2026	14:15	16:00	01:45
9 z 17 Moduł 6	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	22-08-2026	08:00	10:00	02:00
10 z 17 -	Przerwa	-	22-08-2026	10:00	10:15	00:15
11 z 17 Moduł 7	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	22-08-2026	10:15	11:00	00:45
12 z 17 Moduł 8	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	22-08-2026	11:00	12:00	01:00
13 z 17 -	Przerwa	-	22-08-2026	12:00	12:30	00:30
14 z 17 Moduł 9	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	22-08-2026	12:30	14:00	01:30
15 z 17 -	Przerwa	-	22-08-2026	14:00	14:15	00:15
16 z 17 Moduł 10	Zajęcia	IWONA DĘBIŃSKA	22-08-2026	14:15	15:00	00:45
17 z 17 -	Walidacja	IWONA DĘBIŃSKA	22-08-2026	15:00	16:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 250,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 250,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	328,13 PLN
Koszt osobogodziny netto	328,13 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

IWONA DĘBIŃSKA

Iwona Dębińska – Ekspert ds. Rentowności i Efektywności Biznesowej Aptek Magister farmacji i wysokiej klasy strateg biznesowy z ponad 25-letnim doświadczeniem w sektorze ochrony zdrowia i retailu farmaceutycznego. Praktyk, który przeszedł pełną ścieżkę kariery: od pracy „za pierwszą stołem” w aptekach niezależnych, przez stanowiska zarządcze w sieciach aptecznych, aż po kluczowe role menedżerskie u dwóch absolutnych liderów hurtu farmaceutycznego w Polsce – Neuca i PGF. Jako założycielka IDEA Consulting, od lat prowadzi projekty doradczo-szkoleniowe i wdrożeniowe, przekładając unikalną wiedzę rynkową na realny wzrost rentowności punktów aptecznych. W pracy trenerskiej stawia na bezkompromisową praktykę, analizę case studies oraz schodzenie do mikroszczegółów operacyjnych, które decydują o wyniku finansowym przedsiębiorstwa. Obszary specjalizacji szkoleniowej: Zarządzanie rentownością apteki: Optymalizacja marży, kontrola kosztów i uwalnianie zamrożonego kapitału. Strategia i efektywność operacyjna: Audyt procesów wewnętrznych, zarządzanie stockiem magazynowym i zakupy centralne/sieciowe. Zarządzanie kategoriami (Category Management) w farmacji: Optymalizacja asortymentu i ekspozycji w aptece. Współpraca na linii Apteka – Hurtownia – Producent: Wykorzystanie mechanizmów rynkowych do budowania przewagi konkurencyjnej. Przywództwo i zarządzanie zespołem aptecznym: Szkolenia dla kierowników aptek i kadry zarządzającej z zakresu KPI i real

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe (skrypt / prezentacja) dla każdego uczestnika.

Adres

Lublin

Lublin

woj. lubelskie

Kontakt



IWONA DĘBIŃSKA

E-mail iwona.debinska1@gmail.com

Telefon (+48) 514 285 002