

ECZACILIKTA İŞLETME VE YÖNETİM

Editörler

Gülbin ÖZÇELİKAY

Muammer ÇALIKUŞU

Mehmet Barlas UZUN



© Copyright 2023

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi AŞ'ye aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

ISBN

978-625-399-478-5

Sayfa ve Kapak Tasarımı

Akademisyen Dizgi Ünitesi

Kitap Adı

Eczacılıkta İşletme ve Yönetim

Yayıncı Sertifika No

47518

Editörler

Gülbin ÖZÇELİKAY

ORCID iD: 0000-0002-1580-5050

Muammer ÇALIKUŞU

ORCID iD: 0000-0002-3249-4936

Mehmet Barlas UZUN

ORCID iD: 0000-0003-2975-5290

Baskı ve Cilt

Vadi Matbaacılık

Bisac Code

BUS041000

DOI

10.37609/akya.2903

Yayın Koordinatörü

Yasin DİLMEN

Kütüphane Kimlik Kartı

Eczacılıkta İşletme ve Yönetim / editörler : Gülbin Özçelikay,

Muammer Çalıkluşu, Mehmet Barlas Uzun.

Ankara : Akademisyen Yayınevi Kitabevi, 2023.

579 s. : resim, şekil, tablo. ; 160x235 mm.

Kaynakça ve İndeks var.

ISBN 9786253994785

1. Eczacılık--İşletme--Yönetim.

GENEL DAĞITIM

Akademisyen Kitabevi AŞ

Halk Sokak 5 / A

Yenişehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

Önsöz

Değerli Okuyucu,

Eczacılık mesleği, sürekli olarak sağlık, teknoloji ve hastaların ihtiyaçlarındaki ilerlemeler tarafından şekillendirilen dinamik bir evrim içindedir. Bu sürekli değişen zeminde, son yıllarda eczacılık mesleği hasta odaklı uygulamalar merkezinde tekrar yapılırken, yönetim becerilerinin önemi bir kez daha anlaşılmıştır. Bu kitap, eczacılık mesleğinin değişen doğası ile yönetim becerileri arasındaki hayati ilişkiyi aydınlatmaya çalışmaktadır.

Modern anlamda eczacılık mesleği, başlangıçta ilaç dağıtımına odaklanmış olsa da bugün eczacılar sağlık bakım ekiplerinin ayrılmaz bir üyesi olarak, hasta bakımı, ilaçla tedavi yönetimi ve sağlıklı yaşam konularında hastalarına danışmanlık yapmaktadır. Bu değişim, modern uygulamanın karmaşıklıklarını yönlendirmek ve yönetmek için yönetim prensiplerinin kapsamlı bir anlayışını gerektirmektedir.

Bir eğitimci olarak, yönetimin öneminin eczacılık hizmetlerinin başarısını şekillendirmedeki kilit rolüne rağmen, eczacılık fakülteleri öğrencileri arasında göz ardı edildiğini düşünüyorum. Bu eğilimin ne kadar yanlış olduğu ve eczacılık mesleğini yüksek düzeyde ve başarılı bir şekilde icra etmenin yönetsel verimliliğinin kritik önemi eczacılık fakültesi öğrencileri tarafından ne yazık ki mezun olduktan sonra anlaşılmaktadır. Bu kitap, yönetim becerilerinin eczacılık eğitimindeki vazgeçilmez değerini vurgulayarak bu boşluğu kapatmayı amaçlamaktadır.

Bu kapsamlı rehberin sayfaları aracılığıyla, eczacılık alanındaki öğrenciler ve profesyoneller dönüştürücü bir yolculuğa çıkacaktır. Yönetim ve işletmenin temel prensipleri olan planlama, organizasyon, koordinasyon, yöneltme ve kontrol ile liderlik, finansal yetkinlik, organizasyonel davranış, insan kaynakları yönetimi ve daha fazlası, eczacılık uygulama alanından gerçek dünya örnekleri, pratik içgörüler ve endüstri perspektifleri ile okuyuculara aktarılacaktır.

Bir eczacının, sağlık hizmeti sunmaktaki becerileri kadar, ticari bir kuruluşu yönetme becerisine de sahip olması gerektiği unutulmamalıdır. Tüm işletmeler gibi

eczacılık işletmeleri de sağlam ticari kararlar almaz ve kar elde edemezlerse hayatta kalamaz ve faaliyetlerine devam edemezler. Eczacılık mesleğinin gelişmiş olduğu ülkelere baktığımızda, hem Eczacılık Eğitimi Akreditasyon Konseyi'nin (ACPE) standart ve kılavuzları, hem de Amerikan Eczacılık Kolejlere Birliği'nin (AACCP) Farmasötik Eğitimi Geliştirme Merkezi (CAPE) raporları, eczacılık eğitiminde öğrencilere yönetim ile ilgili becerileri kazandırmanın önemini vurgulamaktadır. ACPE'nin akreditasyon standartları ve kılavuzları ve CAPE raporlarında, genel yönetim ilkeleri, personel yönetimi, muhasebe ve pazarlama gibi işletme bilimi konuları eczacılık mezunlarının sahip olması gereken yeterlilikler arasında yer almaktadır.

Tüm bu anlatılanlar ve "Eczacılık eğitimcileri olarak eczacılık öğrencilerimizin gerekli yeterlilik düzeylerine ulaşmalarına yardımcı olmayı başarabiliyor muyuz?" sorusu bu eserin hazırlanması kararını vermemize neden olmuştur. Bu kitap, eczacılık uygulama alanının evrilen doğasına uygun olacak şekilde, eczacılık fakültesi öğrencileri ve mezunları için yönetim becerilerini geliştirmek amacıyla, Fakültelerin Eczacılık İşletmeciliği Anabilim Dalı öğretim üyeleri ve lisansüstü öğrencilerinin katılımı ile kurulan Eczacılık İşletmeciliği Derneği üyeleri tarafından hazırlanmıştır.

Kitap konularının ana başlıkları; Eczacılık ve Yönetim, Girişimcilik ve İnovasyon Ekseninde Toplum Eczacılığı Hizmetleri, Kuruluş Çalışmaları, Operasyonları Yönetmek, Mali Tablolar, Finansal Yönetim, Kendini Yönetmek, İnsanları ve İlişkileri Yönetmek, Hasta Odaklı Hizmetleri Yönetmek, Bilgi Ve Teknolojiyi Yönetmek, Riskleri ve Krizleri Yönetmek, İş Etiği'dir.

Kitabın yazılmasında tüm yazarlar titizlikle çalışmış ve diğer iki editörümüz Dr.Öğr.Üyesi Mehmet Barlas Uzun ve Ecz. Muammer Çalığı kitabın düzenlenmesine özveri ile katkı sunmuştur. Hepsine ayrı ayrı teşekkür ediyorum. Özüde, bu eser, ülkemizde eczacılık eğitiminin yönetim yönüne yeni bir kaynak kazandırmayı amaçlamakta, eczacılık fakültesi öğrencilerinin ve eczacıların yönetim becerilerini mesleki yolculuklarının temel direklerinden biri olarak güçlendirmelerine önemli bir katkı sunmayı amaçlamaktadır. Bundan sonra hazırlanacak olan, bu konudaki eserlerin bu kitabı geliştirerek oluşmasını ve tüm okuyucularımızın kitabımızdan yararlanmalarını diliyorum.

Prof.Dr.Gülbin Özçelikay
Ankara Üniversitesi Eczacılık İşletmeciliği Anabilim Dalı
Eczacılık İşletmeciliği Derneği Yönetim Kurulu Başkanı

İçindekiler

BÖLÜM 1

ECZACILIK VE YÖNETİM.....	1
1.1. Eczacılıkta İşletme Biliminin Rolü ve Önemi.....	1
<i>Özlem Nazan ERDOĞAN</i>	
1.2. Yönetici Olarak Bir Eczacının Görevleri	5
1.2.1. Planlama.....	5
<i>Mehmet Barlas UZUN</i>	
1.2.2. Koordinasyon.....	27
<i>Mehmet Barlas UZUN</i>	
1.2.3. Organizasyon	37
<i>Mehmet Barlas UZUN</i>	
1.2.4. Yöneltilme.....	57
<i>Muammer ÇALIKUŞU</i>	
1.2.5. Denetleme	67
<i>Muammer ÇALIKUŞU</i>	
1.3. Eczacılıkta Yönetim Becerileri.....	75
1.3.1. Teknik ve Kavramsal Beceriler	75
<i>Özlem Nazan ERDOĞAN</i>	
<i>Mehmet Barlas UZUN</i>	
<i>Emrah BİLGENER</i>	

1.3.2. Eczacılıkta Yönetim Becerileri-Beşeri ilişkiler	87
--	----

Neşe Buket AKSU

Yağmur ÖZKAYA

BÖLÜM 2

ECZACILIK HİZMETLERİNDE İNOVASYON TABANLI GİRİŞİMCİLİK VE İÇ GİRİŞİMCİLİK.....	99
---	-----------

İsmail ÜSTEL

BÖLÜM 3

KURULUŞ ÇALIŞMALARI.....	147
---------------------------------	------------

3.1. Fizibilite Analizi ve Kuruluş Finansmanı.....	147
--	-----

S. Öznur SAKINÇ

3.2. Kuruluş Yeri Seçimi.....	155
-------------------------------	-----

Gülbin ÖZÇELİKAY

3.3. Eczane İç Mekan Tasarımı	171
-------------------------------------	-----

Gülbin ÖZÇELİKAY

Benan PARSANA

Ayça Nilüfer ÇALIKUŞU

BÖLÜM 4

OPERASYONLARI YÖNETMEK	191
-------------------------------------	------------

4.1. Operasyonları Yönetmek.....	191
----------------------------------	-----

Yağmur ÖZKAYA

4.2. Stok Yönetimi.....	205
-------------------------	-----

Miray ARSLAN

Sevgi ŞAR

4.3. Satış Yönetimi	215
---------------------------	-----

Ronay COŞKUN

4.4. Pazarlama Yönetimi.....	225
<i>Emrah BİLGNER</i>	
4.5. Tedarik Zinciri ve Lojistik Yönetimi.....	235
<i>Miray ARSLAN</i>	
4.6. Kalite Yönetimi	245
<i>Hilal İLBARS</i>	
BÖLÜM 5	
MALİ TABLOLAR VE ANALİZİ	273
<i>S. Öznur SAKINÇ</i>	
BÖLÜM 6	
FİNANSAL YÖNETİM.....	279
<i>S. Öznur SAKINÇ</i>	
BÖLÜM 7	
KENDİNİ YÖNETMEK.....	295
7.1. Karar Verme ve Problem Çözme	295
<i>Ayşenur ÇAĞ</i>	
7.2. Kariyer Yönetimi.....	307
<i>Mehmet Barlas UZUN</i>	
7.3. Sürekli Mesleki Gelişim.....	325
<i>Bülent KIRAN</i>	
<i>Ayşenur ÇAĞ</i>	
BÖLÜM 8	
İNSANLARI VE İLİŞKİLERİ YÖNETMEK	339
8.1. İnsan Kaynakları Yönetimi	339
<i>Bilge SÖZEN ŞAHNE</i>	

8.2. Halkla İlişkiler.....	347
<i>Rumeysa EREN</i>	
<i>Elif ULUTAŞ DENİZ</i>	
<i>Bülent KIRAN</i>	
8.3. İmaj ve İtibar Yönetimi.....	359
<i>Gizem GÜLPINAR</i>	
8.4. Liderlik.....	385
<i>Ronay COŞKUN</i>	
<i>Bilge SÖZEN ŞAHNE</i>	
<i>Sevgi ŞAR</i>	
8.5. Eczacılık Hizmetlerinde Etkili İletişim	397
<i>Rumeysa EREN</i>	
8.6. Çatışma Çözümü	415
<i>Gizem GÜLPINAR</i>	
8.7. Zaman Yönetimi	427
<i>Rumeysa EREN</i>	
<i>Elif ULUTAŞ DENİZ</i>	
8.8. Stres Yönetimi.....	437
<i>Sevgi ŞAR</i>	
BÖLÜM 9	
HASTA ODAKLI HİZMETLERİ YÖNETMEK	451
9.1. İlaçla Tedavi ve Hastalık Yönetimi.....	451
<i>Miray ARSLAN</i>	
9.2. Kanıta Dayalı Eczacılık.....	459
<i>Bülent KIRAN</i>	

9.3. Eczane Hizmetlerinde Ekonomik Değerlendirme	469
--	-----

Hilal İLBARS

BÖLÜM 10

BİLGİ VE TEKNOLOJİYİ YÖNETMEK.....	489
---	------------

10.1. Dijital Sağlık ve Okuryazarlık	489
--	-----

Elif Gizem KARACA

10.2. Eczacılık Bilişim Sistemleri Yönetimi.....	499
--	-----

Gökberk BULMUŞ

10.3. Eczacılık Uygulamalarında Yapay Zekâ	507
--	-----

Mehmet Barlas UZUN

10.4. Tele/Uzaktan Eczacılık	517
------------------------------------	-----

Miray ARSLAN

BÖLÜM 11

RİSKLERİ VE KRİZLERİ YÖNETMEK.....	527
---	------------

11.1. Risk Yönetimi.....	527
--------------------------	-----

Nilay TARHAN

11.2. Kriz Yönetimi.....	533
--------------------------	-----

Nilay TARHAN

11.3. Afet Yönetimi	541
---------------------------	-----

Muammer ÇALIKUŞU

BÖLÜM 12

İŞ ETİĞİ.....	555
----------------------	------------

12.1. İş Etiğinin Temel İlkeleri.....	555
---------------------------------------	-----

Hilal İLBARS

Ronay COŞKUN

G. Hale ÖZCÖMERT COŞKUN



Yazarlar

Prof. Dr. Neşe Buket AKSU

Altınbaş Üniversitesi Eczacılık Fakültesi,
Farmasötik Teknoloji AD.

Doç. Dr. Miray ARSLAN

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eczacılık
Fakültesi, Eczacılık İşletmeciliği AD.

Doç. Dr. Emrah BİLGENER

Hitit Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi

Ecz. Gökberk BULMUŞ

Yeşil Eczanesi

Arş. Gör. Ecz. Ronay COŞKUN

Sağlık Bilimleri Üniversitesi Eczacılık
Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği AD.

Dr. Öğr. Üyesi Elif ULUTAŞ DENİZ

Atatürk Üniversitesi Eczacılık Fakültesi,
Eczacılık İşletmeciliği AD.

Prof. Dr. Özlem Nazan ERDOĞAN

İstanbul Üniversitesi Eczacılık Fakültesi,
Eczacılık İşletmeciliği AD.

Arş. Gör. Rumeysa EREN

Atatürk Üniversitesi Eczacılık Fakültesi
Eczacılık İşletmeciliği AD.

Dr. Ecz. G. Hale ÖZCÖMERT COŞKUN

Arş. Gör. Ayça Nilüfer ÇALIKUŞU

Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Mimarlık
Fakültesi Mimarlık Bölümü

Öğr. Gör. Muammer ÇALIKUŞU

Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi
Eczacılık İşletmeciliği AD.

Öğr. Gör. Ayşenur ÇAĞ

Lokman Hekim Üniversitesi Eczacılık
Fakültesi, Eczacılık İşletmeciliği AD.

Dr. Öğr. Üyesi Gizem GÜLPINAR

Gazi Üniversitesi Eczacılık Fakültesi
Eczacılık İşletmeciliği AD.

Dr. Ecz. Hilal İLBARS

Emekli

Arş. Gör. Dr. Elif Gizem KARACA

Ege Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi,
Eczacılık İşletmeciliği AD.

Dr. Öğr. Üyesi Bülent KIRAN

Ege Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi,
Eczacılık İşletmeciliği AD.

Dr. Öğr. Üyesi ağmur ÖZKAYA

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi
Eczacılık Fakültesi

Prof. Dr. Gülbin ÖZÇELİKAY

Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi,
Eczacılık İşletmeciliği AD.

Öğrenci Benan PARSANA

TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi,
Mimarlık ve Tasarım Fakültesi - İç Mimarlık
ve Çevre Tasarımı

Doç. Dr. S. Öznur SAKINÇ

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek
Yüksekokulu

Doç. Dr. Bilge SÖZEN ŞAHNE

Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi
Eczacılık İşletmeciliği AD.

Emekli Öğr. Üyesi Sevgi ŞAR**Dr. Öğr. Üyesi Nilay TARHAN**

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Eczacılık
Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği AD.

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Barlas UZUN

Sağlık Bilimleri Üniversitesi Gülhane
Eczacılık Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği AD.

Prof. Dr. İsmail ÜSTEL

Girne Amerikan Üniversitesi Eczacılık
Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği AD.