

Posudek vedoucího diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce: **Jednání obchodních zástupců farmaceutických společností očima farmaceutických asistentů**

Jméno studenta: Bc. Edita Hutarová

Zaměření studia: Řízení

Posudek vypracovala: Mgr. Ingrid Štegmánová, Ph.D.

Datum: 16. června 2017

Autorka nás ve své diplomové práci zavádí do prostředí, které většina z nás zná pouze ze situace, kdy jako spotřebitelé navštívíme lékárnou, ve které obdržíme lék na konkrétní onemocnění. Málokdo ale ví, jak konkrétně vypadá cesta léčivého přípravku do lékárny, jaká interakce probíhá mezi zástupci lékáren a farmaceutických firem a jaké problémy (často i s etickým nábojem) zde nastávají a jak se s nimi lze vypořádat. Diplomantka se v průběhu svého dlouhodobého praktického působení ocitla „na obou březích“, jak v lékárně na pozici farmaceutického asistenta, tak v současné době v roli obchodní zástupkyně konkrétní farmaceutické společnosti. Na obou pólech si kladla otázky, na které se snaží v diplomové práci nalézt odpověď a je možno souhrnně konstatovat, že se jí definované cíle podařilo naplnit.

Diplomová práce Edity Hutarové má standardní členění na teoretickou a praktickou část. Teoretické pasáže jsou ponejvíce věnovány tématům podnikatelské etiky (např. poctivost vůči zákazníkům, slušné jednání s obchodními partnery, případně etické zacházení s konkurencí) včetně definování oblastí ve farmacii, ve kterých nejčastěji může docházet k etickým problémům (s. 19-21). Přínosná je i kapitola obsahující popis konkrétních postupů nabídky a distribuce léků od farmaceutických firem do lékáren včetně objasnění role obchodních zástupců. Informace z literatury doplňuje autorka vzhledem k dlouholeté zkušenosti o informace z praxe a dává tak možnost čtenáři představit si konkrétní situace, ke kterým v praxi běžně dochází. Tuto skutečnost je možné označit za silnější stránku práce, kterou autorka využívá i v diskusi výsledků výzkumného šetření.

Empirická část je opřena o kvalitativní výzkum, konkrétně s využitím polostandardizovaných rozhovorů s šesti zástupci lékáren. Okruhy pro rozhovor vycházejí z teoretické části práce, ke které se v diskusi výsledků autorka opět vztahuje. Na závěr jsou definována doporučení pro konkrétní farmaceutickou společnost, ve které diplomantka působí.

Za slabou stránku diplomové práce je možno označit větší množství chyb a stylistických neobratností. Na celkové úrovni by diplomová práce významně získala především provedením jazykové korektury (pravopisné, gramatické i stylistické), která (lze se pouze domnívat, že nejspíše z časových důvodů) nebyla autorkou realizována. Na druhé straně je nutné ocenit, že se autorka pustila do poměrně složitého tématu, které pro ni nebylo vůbec lehké uchopit. Ve své práci poskytla náhled na možné etické problémy a dilemata a upozornila na tlak, jaký mnohdy farmaceutičtí asistenti i zástupci firem zažívají. Provedla etickou reflexi výzkumu a realisticky na závěr zhodnotila, že přes existenci obsáhlého etického kodexu vybrané farmaceutické společnosti nelze v dohledné době očekávat příliš výrazné změny.

Diplomová práce Edity Hutarové celkově splňuje stanovená kritéria, doporučuji ji proto k obhajobě. Chyby a celková úroveň práce se však s ohledem na porovnání ostatních prací musí promítnout do celkového hodnocení. Vzhledem k výše uvedenému navrhuji hodnocení stupněm **dobře**.

Doplňující otázka:

Na s. 64, 65, 71 diplomové práce se v citacích z rozhovorů objevuje výraz „repové“ „rep“, což je zřejmě slangový výraz pro farmaceutické reprezentanty. Autorka to nekomentuje, ale bylo by zajímavé vědět, zda jde o ojedinělý výraz užitý danou respondentkou, nebo je to všeobecně užívaný výraz mezi asistenty v lékárnách. Mohla by to blíže u obhajoby vysvětlit, případně doplnit další slangové výrazy v této oblasti, pokud se užívají?

V Praze dne 16. června 2017

Ingrid Štegmannová