

სამაგისტრო პროექტი: მომსახურების ხარისხის შეფასება ქართულ  
სააფთიაქო ქსელებში

ნათია შათირიშვილი

ნანა ჯანუაშვილი

მადონა კანტიძე

ჯგუფი # 9

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,  
ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე ბიზნესის სკოლის მაგისტრის  
აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: გივი ჭანუყვაძე, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2020

## განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორები, ვაცხადებთ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩვენს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ნათია შათირიშვილი

2020 წლის 6 ივლისი

ნანა ჯანუაშვილი

მადონა კანტიძე

## მადლობა

მადლობას ვუხდით სამაგისტრო ნაშრომის ხელმძღვანელს, ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნეს სკოლის ასოცირებულ პროფესორს, ბატონ გივი ჭანუყვამეს, რომელმაც უდიდესი დახმარება გაგვიწია, საკვლევი თემის დიზაინის ფორმულირებასა და ნაშრომის სტრუქტურის სრულყოფაში.

ასევე, მადლობას ვუხდით კვლევაში მონაწილე ჩვენს რესპონდენტებს.

# სარჩევი

სარჩევი .....	i
აბრევიატურის ჩამონათვალი .....	iv
აბსტრაქტი.....	v
Abstract.....	vi
შესავალი.....	1
კვლევის მნიშვნელობა .....	3
კვლევის მიზანი და ამოცანები.....	4
კვლევის ობიექტი და საგანი.....	4
კვლევის შეკითხვები .....	5
კვლევის მეცნიერული სიახლე.....	5
თავი 1. ხარისხის განმარტება.....	6
თავი 1.1 ხარისხის არსი .....	7
თავი 1.2 ხარისხის საყოველთაო მართვა და მისი მიდგომები; ხარისხის მართვის დარგში დაარსებული ჯილდოები .....	9
თავი 1. 3 ხარისხის მართვის სისტემები.....	11
თავი 2. მომსახურების ხარისხის მნიშვნელობა .....	16
2.1 მომსახურების ხარისხის გავლენა ორგანიზაციის რეპუტაციაზე.....	17
2.2 ლოიალური მომხმარებლის როლი ორგანიზაციის წარმატებაში.....	18
თავი 3. სააფთიაქო მომსახურების ხარისხი .....	20
3.1 სააფთიაქო მომსახურების ხარისხის მნიშვნელობა და მახასიათებლები .....	20
3.2 მომხმარებელთა გაგება.....	22
3.3 GPP (კარგი სააფთიაქო პრაქტიკა) .....	25
თავი 4. ქართული ფარმაცევტული ბაზრის მიმოხილვა .....	29
4.1 ფარმაცევტული ბაზრის რეგულირება .....	30
4.2 ბაზარზე ზედამხედველობა.....	31
4.3 საცალო სექტორი .....	31
4.4 ფარმაცევტული ბაზრის სტრუქტურა .....	32
ლიტერატურის მიმოხილვა.....	35
მომსახურების ხარისხის ევოლუცია.....	35
მომსახურების ხარისხი SERVQUAL მოდელი.....	38

SERVQUAL-ის კრიტიკა .....	40
Kano model (კანოს მოდელი) .....	41
კანოს მოდელის შეზღუდვა .....	42
მომსახურების ხარისხის და მომხმარებლის კმაყოფილება .....	43
<b>მეთოდოლოგია</b> .....	45
კვლევის ინსტრუმენტი .....	46
საკვლევი ჰიპოთეზები.....	47
<b>კვლევის აღწერა</b> .....	47
<b>მონაცემთა ანალიზი</b> .....	49
<b>პროგრამული დამუშავება</b> .....	51
სანდოობის კოეფიციენტი .....	52
კორელაციური ანალიზი .....	53
ჰიპოთეზების ტესტირება .....	54
<b>დასკვნები</b> .....	56
<b>რეკომენდაციები</b> .....	58
შეზღუდვები .....	60
<b>ბიბლიოგრაფია</b> .....	61
<b>დანართი</b> .....	64

სურათი. 1.....	12
სურათი. 2.....	14
გრაფიკი. 1.....	33
გრაფიკი. 2.....	34
გრაფიკი. 3.....	35
სურათი. 3.....	37
დიაგრამა. 1.....	47
დიაგრამა. 2.....	49
დიაგრამა. 3.....	51
ცხრილი. 1.....	53
ცხრილი. 2.....	54
ცხრილი. 3.....	55
ცხრილი. 4.....	55
ცხრილი. 5.....	56

## აბრევიატურის ჩამონათვალი

**WoM** – word of mouth

**SERVQUAL**- SERVice QUALity

**ICH**- International Conference on Harmonisation

**WHO**- World Health Organization

**GCP**- Good ClinIC Practice

**TMQ**- Total Quality Management

**ISO**- International Organization for Standardization

**MBNQA**- The Malcolm Baldrige National Quality Award

**EFQM**- European Foundation for Quality Management

**GMP**- Good Manufacturing Practice

**GPP**- Good Pharmacy Practice

**GLP**- Good Laboratory Practice

**GDP**- Good Distribution Practice

**SCSB** -Swedish Customer Satisfaction Barometer

**CS** –Customers Satisfaction

**Si**- Satisfaction Index

**Di** - Dissatisfaction Index

**SPSS**- Statistical Package for the Social Sciences

**TA** – Tangibles

**RL**- Reliability

**RN**- Responsiveness

**AS**- Assurance

**EM**- Empathy

**AV**- Average

## აბსტრაქტი

მოცემული ნაშრომი წარმოადგენს დასრულებულ სამუშაოს, რომელშიც განხილულია მომსახურების ხარისხის მნიშვნელობა და შეფასების მოდელები. მასში ასევე განხილულია კვლევის შედეგები, რომელიც აღწერს ქართულ სააფთიაქო ქსელებში მომსახურების ხარისხს. ნაშრომი შეიცავს: შესავალს, ოთხ თავს, კვლევის აღწერას, დასკვნებს, რეკომენდაციებს, გამოყენებულ ლიტერატურას და დანართებს.

შესავალში საუბარია, თუ რამდენად დიდია მომსახურების სფეროში ხარისხის მნიშვნელობა და რატომ უნდა იზრუნონ კომპანიებმა მის მუდმივ გაუმჯობესებაზე, რათა მოიპოვონ კონკურენტული უპირატესობა და ღირსეული ადგილი დაიმკვიდრონ როგორც ადგილობრივ, ასევე, მსოფლიო ბაზარზე.

ნაშრომის თეორიულ ნაწილში მიმოვიხილეთ მომსახურების ხარისხთან, ხარისხის მართვის სისტემებთან და სააფთიაქო მომსახურებასთან დაკავშირებული ნაშრომები: წიგნები, სამეცნიერო სტატიები, ანგარიშები და ა. შ. ასევე, სხვადასხვა მკვლევარისა, თუ მეცნიერის მოსაზრებები.

ნაშრომის მიზანია დადგინდეს: მომხმარებლის სააფთიაქო ქსელში სტუმრობისას, ასრულებს თუ არა მნიშვნელოვან როლს აფთიაქის მატერიალური გარემო (თანამედროვე აღჭურვილობა, უსაფრთხო და მოწესრიგებული გარემო), ფარმაცევტის კომპეტენტურობა, ფარმაცევტის ყურადღება და გულისხმიერება, მომხმარებლის მიერ მომსახურების ხარისხის შეფასებაზე.

კვლევისას გამოვიყენეთ აპრობირებული SERVQUAL კითხვარი. ქვეყანაში პანდემიით გამოწვეული შეზღუდვების გამო, კვლევა ჩატარდა ონლაინ რეჟიმში. რესპონდენტები გამოიკითხნენ Google Forms-ის სტრუქტურირებული ანკეტის საშუალებით.

კვლევის შედეგად, ჩვენი ჰიპოთეზები დადასტურდა. ქართული სააფთიაქო ქსელების მომხმარებლებისთვის, ყველაზე მნიშვნელოვანია მატერიალურობა, ანუ ფიზიკური გარემო (თანამედროვე აღჭურვილობა, უსაფრთხო და მოწესრიგებული გარემო), ფარმაცევტის კომპეტენტურობა, ყურადღება და გულისხმიერი დამოკიდებულება თითოეული მომხმარებლის მიმართ.

საძიებო სიტყვები: მომსახურების ხარისხი, სააფთიაქო მომსახურება, მომხმარებლის კმაყოფილება.

## Abstract

The present paper presents the completed work, which covers the importance of service quality and evaluation models. It also covers the results of the research, which describes the quality of service in Georgian pharmacy chains. The paper consists of: an introduction, four chapters, a description of the research, conclusions, recommendations, used literature and appendices.

The introduction covers the importance of quality in the field of services and why companies should take care of its continuous improvement in order to gain a competitive advantage and establish a worthy place in both local and global markets.

In the theoretical part of the paper, we reviewed works related to service quality, quality management systems and pharmacy services: books, scientific articles, reports, etc. Also, the opinions of various researchers or scientists.

The aim of the paper is to determine whether the material environment of the pharmacy (modern equipment, safe and orderly environment), the competence of the pharmacist, the pharmacist's attention and attention to the quality of service provided by the customer play an important role when visiting the pharmacy chain.

We used a proven SERVQUAL questionnaire during the research. Due to the pandemic restrictions in the country, the survey was conducted online. Respondents were surveyed using a Google Forms structured questionnaire.

As a result of the research, our hypotheses were justified: it was confirmed that for the users of Georgian pharmacy chains, the most important thing is materiality, i.e. physical environment (modern equipment, safe and orderly environment), the competence, attention and charming attitude of the pharmacist towards each user.

**Search terms:** service quality, pharmacy service, customer satisfaction