

ნანა დუღაშვილი, ზინაიდა ჭანტურია, ნათია კვიციანიძე,

ნანა გორგასლიძე, ნიკა ბალიაშვილი

შპს „ბიომედიკაში“ ფარმაცევტული საქმიანობის საკვანძო მაჩვენებლების განსაზღვრა და მათი ინტეგრირება ბიზნეს-პროცესებთან

ოსსუ, სოციალური და კლინიკური ფარმაციის დეპარტამენტი, საქართველო

NANA DUGASHVILI, ZINAIDA CHANTURIA, NATIA KVIZHINADZE,

NANA GORGASLIDZE, NIKA BALIASHVILI

**IDENTIFICATION OF KEY INDICATORS OF PHARMACEUTICAL ACTIVITY IN
“BIOMEDICA” LTD AND THEIR INTEGRATION WITH BUSINESS PROCESSES**

Department of Social and Clinical Pharmacy, TSMU, Georgia

SUMMARY

The task of effectively managing pharmaceutical companies is to use relevant tools for continuous measurement of evaluation the quality and business processes. It can be achieved with key performance indicators. **The scope of a study** - Identification of key performance indicators of pharmaceutical activity and integrate them with business processes. The research was conducted in Pharmaceutical company Biomedica Ltd., which is the exclusive representative of the German company Biologische Heilmittel Heel GmbH (Heel) in Georgia and operates in the import of pharmaceutical products with wholesale trade.

Research methods: Logical modeling, information retrieval, data processing and analysis based on KPI methodology. **Research Results:** In the first quarter of 2020, based on the reporting of results by those responsible for the process, the management of the organization determined the KPI coefficient on selected priority processes.

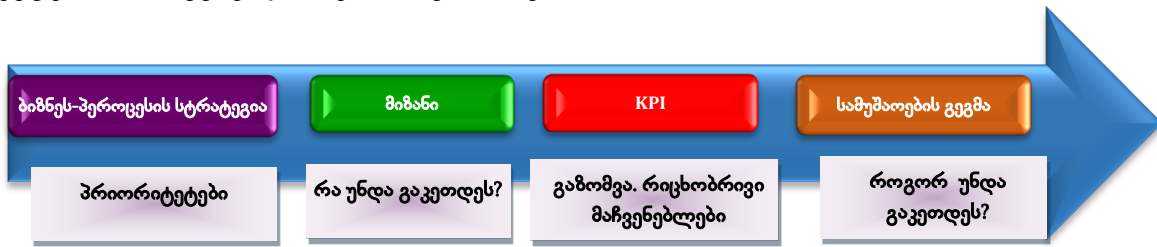
Procurement process - KPI coefficient is 70.4 Substandard (non-compliant) product management - KPI ratio 66.2. Human Resource Management - 88.6. To evaluate the quality of the selected processes, we used a 100-point scale based on international experience, according to which we obtained a "good result".

კვლევის აქტუალობა. ფარმაციის სფეროში გლობალური გამოწვევებიდან გამომდინარე, საბაზრო ეკონომიკის, სამკურნალო საშუალებებზე მომხმარებელთა მზარდი მოთხოვნებისა და კონკურენციის პირობებში, ბაზარზე საკუთარი პოზიციების განმტკიცებისთვის, ფარმაცევტული კომპანიები მისწრაფვიან თავიანთი ბიზნეს პროცესების ეფექტურობის მაქსიმიზაციისკენ, მათი საქმიანობის სარგებლიანობის გაზრდის მიზნით, რაც მოითხოვს პროცესების ავტომატიზებული კონტროლის თანამედროვე მექანიზმებს. მართვის ამოცანა მდგომარეობს იმაში, რომ გამოყენებული იყოს შესაბამისი ინსტრუმენტული საშუალებები მუდმივი გაზომვისათვის, ხარისხის და ბიზნეს-პროცესის შესაფასებლად, რისი უზრუნველყოფაც ხდება ეფექტურობის საკვანძო მაჩვენებლების სისტემის საშუალებით (KPI – Key Performance Indicators) [1,2].

კვლევის მიზანს წარმოადგენდა - ფარმაცევტული საქმიანობის საკვანძო მაჩვენებლების განსაზღვრა და მათი ინტეგრირება ბიზნეს-პროცესებთან - KPI მატრიცის შედგენა, ბიზნეს პროცესებზე შეფასების კრიტერიუმების განსაზღვრა და KPI - ის საკვანძო მაჩვენებლების იდენტიფიცირება.

კვლევის საგანი და მეთოდი: კვლევა მიმდინარეობდა ფარმაცევტულ კომპანია შპს „ბიომედიკაში“, რომელიც გერმანული კომპანია Biologische Heilmittel Heel GmbH (ჰეელი) ექსკლუზიური წარმომადგენელია საქართველოში და საქმიანობს ფარმაცევტული პროდუქტების იმპორტით, საბითუმო ვაჭრობით.

კვლევის მეთოდები: ლოგიკური მოდელირება, ინფორმაციის მოძიება, დამუშავება და ანალიზი KPI მეთოდის ბაზაზე. თუ რა ადგილი უჭირავს KPI სისტემას ბიზნეს პროცესის სტრუქტურაში მოცემულია სურათზე (იხ. სურათი 1) [1].



სურათი № 1. ბიზნეს პროცესის სტრუქტურაში KPI ადგილი

აღნიშნულ მოდელს საფუძვლად უდევს მეთოდოლოგია, რომელიც ცნობილია დემინგის ანუ PDCA ციკლის სახელწოდებით. PDCA ციკლის კონცეფცია წარმოადგენს თანმიმდევრული მოქმედებების უწყვეტ ჯაჭვს, შედეგება ოთხი ეტაპისაგან და მიმართულია მუდმივი განვითარებისკენ [1].

საკუთარი კვლევა: ორგანიზაციაში ბიზნესპროცესების იდენტიფიცირებისთვის, თავდაპირველად, კომპანიის სტრატეგიის შესაბამისად, შემუშავდა და დამტკიცდა საორგანიზაციო სტრუქტურა. შემუშავდა თანამშრომლების თანამდებობრივი ინსტრუქციები და განისაზღვრა საპასუხისმგებლო ფუნქციები. მიღებული მონაცემების საფუძველზე, მოხდა არსებული ბიზნეს-პროცესების აღწერა, **IDEF0-ს მიხედვით**,

აღნიშნული პრინციპით იდენტიფიცირდა ორგანიზაციაში მიმდინარე პროცესები, რომელიც დაიყო დონეების მიხედვით: 1.ძირითადი; 2.მმართველობითი; 3.უზრუნველმყოფი.

ორგანიზაციაში შედგა KPI მატრიცა პრიორიტეტულ პროცესებზე: 1.შესყიდვები; 2.სუბსტანდარტული (შეუსაბამო) პროდუქტის მართვა; 3.აღამიანური რესურსების მართვა.

ცხრილი 1. პროცესი - შესყიდვები თარიღი 30 აპრილი 2020 წ. პერიოდი 2020 წლის პირველი კვარტალი

N	შედეგის სფერო	შესრულების ძირითადი მაჩვენებელი (KPI)	KPI წონა	ტარგ ეტი/ მიზანი	ფაქტობრივი	ქულა	KPI ინდ.
1	შეკვეთების ფორმირება	შეკვეთების რაოდენობა	15	70%	55%	78,6	11,8
		ახალი მომხმარებლების მოძიება	15	40%	25%	62,5	9,4
2	ნაშთების მართვა	ჭარბი ნაშთის რაოდენობა	10	12%	11%	91,7	9,2
		მკვდარი ნაშთის რაოდენობა	10	10%	9%	90,0	9,0
3	ეკონომიკური ეფექტურობა	მომწოდებლების ბუნუსები	10	25%	12%	48,0	4,8
		შემოსავლების ოდენობა ზრდა	15	15%	8%	53	8,0
			100				

ცხრილი 2. პროცესი: შეუსაბამო პროდუქტის/მომსახურების მართვა
თარიღი 30 აპრილი 2020 წ. პერიოდი 2020 წ. პირველი კვარტალი

N	მიზანი/ შედეგის სფერო	შესრულების ძირითადი მაჩვენებელი (KPI)	KPI წონა	მიზანი/ ტარგეტი	ფაქტობრივი	ქულა	KPI ინდექსი
1	შეუსაბამობის დადგენა	მონოდებული პროდუქტი	10	25	12	48,0	4,8
		მონოდებული მომსახურება	10	46	23	50,0	5,0
2	შეუსაბამობაზე ზემოქმედება	კორექცია, მაკორექტირებელი მოქმედებების რაოდენობა	10	35	30	85,7	8,6
		განეული ხარჯი	15	2000	1753	87,7	13,1
3	კლიენტის კმაყოფილების დონე	საცალო რეალიზაციის ქსელი	15	75%	65%	86,7	13,0
		საბითუმო რეალიზაციის ქსელი	15	80%	75%	93,8	14,1
4	დადგენილი მოთხოვნებიდან გადახრა	მომწოდებელზე დაბრუნებული საქონლის რაოდენობა	10	30	5	16,7	1,7
		კრიტიკული შეუსაბამობების რაოდენობა	15	5%	2%	40,0	6,0
რეპორტირება სრულდება კვარტალში ერთჯერ			100	KPI კოეფიციენტი			66,2
			100				

ცხრილი 3. პროცესი: ადამიანური რესურსების მართვა

თარიღი 30 აპრილი 2020 წ. პერიოდი 2020 წ. პირველი კვარტალი

N	მიზანი/ შედეგის სფერო	შესრულების ძირითადი მაჩვენებელი (KPI)	KPI წონა	მიზანი/ ტარგეტი	ფაქტობრივი	ქულა	KPI ინდექსი
1	რეკრუტირება- პერსონალის აყვანა	თანამშრომლის აყვანის საშუალო დრო (კალენდარული დღე)	15	60	70	116,7	17,5
		ახალი პერსონალის შესრულების ქულა 3 თვის განმავლობაში	15	60	65	108,3	16,3
2	სწავლება და განვითარება	ტრენინგ საათი წელიწადში პერსონალზე	10	40	37	92,5	9,3
		პროდუქტიულობის % სხვაობა ტრენინგის წინ და შემდეგ	10	50%	57%	114,0	11,4
3	მოსწრება- შესრულება და კარიერის მართვა	პერსონალის %, რომელიც სრულად ასრულებს პირად გეგმას	10	90%	60%	66,7	6,7
		პერსონალის %, რომელიც მონაწილეობს კარიერის სწავლების პროგრამაში	15	40%	12%	30,0	4,5
4	თანამშრომელთა გადინება და პროდუქტიულობა	პერსონალის %, რომელმაც დატოვა ორგანიზაცია საანგარიშო პერიოდში	15	2%	2,30%	115,0	17,3
		მოგება თითოეულ პერსონალზე (ლარი)	10	8000	4600	57,5	5,8
რეპორტირება სრულდება კვარტალში ერთჯერ			100	KPI კოეფიციენტი			88,6
პასუხისმგებელი პროცესზე:			100				

კვლევის შედეგები. 2020 წლის პირველი კვარტალის ჭრილში, პროცესზე პასუხისმგებლების მიერ შედეგების რეპორტირების საფუძველზე, განხორციელდა ორგანიზაციის მენეჯმენტის მიერ შერჩეულ პრიორიტეტულ პროცესებზე KPI კოეფიციენტის განსაზღვრა.

შესყიდვების პროცესი - KPI კოეფიციენტია 70.4; სუბსტანდარტული (შეუსაბამო) პროდუქტის მართვა - KPI კოეფიციენტია 66.2; ადამიანური რესურსების მართვა - KPI კოეფიციენტია 88,6

შერჩეულ პროცესებზე ხარისხის შეფასებისთვის, გამოვიყენეთ საერთაშორისო გამოცდილების მიხედვით ხუთეტაპიანი 100 ბალიანი შკალა, რომლის მიხედვითაც მივიღეთ „კარგი რეზულტატი“.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. ზ. ჭანტურია „სათანადო (კარგი) სააფთიაქო პრაქტიკის (GPP) დანერგვის პერსპექტივები საქართველოში“ 2015 წ.
2. Competences for Pharmacy Education and Practice in Europe. Selected Articles Published by MDPI. 2016. www.mdpi.com/journal/pharmacy.

НАНА ДУГАШВИЛИ, ЗИНАИДА ЧАНТУРИЯ, НАТИА КВИЖИНАДЗЕ,

НАНА ГОРГАСЛИДЗЕ, НИКА БАЛИАШВИЛИ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «БИОМЕДИКА» И ИХ ИНТЕГРАЦИЯ С БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

ТГМУ, кафедра социальной и клинической фармации, Грузия

РЕЗЮМЕ

Задача эффективного управления фармацевтическими компаниями - использовать соответствующие инструменты для непрерывного измерения, качества и оценки бизнес-процессов, что обеспечивается системой ключевых показателей эффективности (KPI).

Исследование проводилось фармацевтической компанией Biomedica Ltd., которая является эксклюзивным представителем немецкой компании Biologische Heilmittel Heel GmbH (Heel) в Грузии, которая занимается импортом фармацевтических продуктов, оптовой и торговлей. **Методы** исследования: - Логическое моделирование, поиск, обработка и анализ информации на основе методологии KPI. **Результаты** исследования: В первом квартале 2020 года на основе отчетов о результатах ответственных за процесс лиц был определен коэффициент KPI на основе приоритетных процессов, выбранных руководством организации. Процесс закупки - коэффициент KPI 70,4, Управление некачественной (несоответствующей) продукцией - коэффициент KPI 66,2. Управление человеческими ресурсами - 88,6. Для оценки качества выбранных процессов мы использовали пятибалльную 100-балльную шкалу, основанную на международном опыте, по которой мы получили «хороший результат».

ნანა დუღაშვილი, ზინაიდა ჭანტურია, ნათია კვიციანიძე,

ნანა გორგასლიძე, ნიკა ბალიაშვილი

შპს „ბიომედიკაში“ ფარმაცევტული საქმიანობის საკვანძო მაჩვენებლების განსაზღვრა და მათი ინტეგრირება ბიზნეს-პროცესებთან

თსსუ, სოციალური და კლინიკური ფარმაციის დეპარტამენტი, საქართველო

რეზიუმე

ფარმაცევტული კომპანიების ეფექტურად მართვის ამოცანა მდგომარეობს იმაში, რომ გამოყენებული იყოს შესაბამისი ინსტრუმენტული საშუალებები მუდმივი გაზომვისათვის, ხარისხის და ბიზნეს-პროცესის შესაფასებლად, რისი უზრუნველყოფაც

ხდება ეფექტურობის საკვანძო მაჩვენებლების სისტემის საშუალებით (KPI – Key Performance Indicators).

კვლევა მიმდინარეობდა ფარმაცევტულ კომპანია შპს „ბიომედიკაში“, რომელიც გერმანული კომპანია Biologische Heilmittel Heel GmbH (ჰეელი) ექსკლუზიური წარმომადგენელია საქართველოში და საქმიანობს ფარმაცევტული პროდუქტების იმპორტით, საბითუმო ვაჭრობით და კვლევის მიზანი იყო ფარმაცევტული საქმიანობის საკვანძო მაჩვენებლების განსაზღვრა და მათი ინტეგრირება ბიზნეს-პროცესებთან.

კვლევის მეთოდები: - ლოგიკური მოდელირება, ინფორმაციის მოძიება, დამუშავება და ანალიზი KPI მეთოდის ბაზაზე. **კვლევის შედეგები:** 2020 წლის პირველი კვარტალის ჭრილში, პროცესზე პასუხისმგებლების მიერ შედეგების რაპორტირების საფუძველზე, განხორციელდა ორგანიზაციის მენეჯმენტის მიერ შერჩეულ პრიორიტეტულ პროცესებზე KPI კოეფიციენტის განსაზღვრა. შესყიდვების პროცესი - KPI კოეფიციენტია 70.4 სუბსტანდარტული (შეუსაბამო) პროდუქტის მართვა - KPI კოეფიციენტია 66.2. ადამიანური რესურსების მართვა - 88,6. შერჩეულ პროცესებზე ხარისხის შეფასებისთვის, გამოვიყენეთ საერთაშორისო გამოცდილების მიხედვით ხუთეტაპიანი 100 ბალიანი შკალა, რომლის მიხედვითაც მივიღეთ „კარგი რეზულტატი“.

