



بررسی تأثیر مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت کیفیت جامع بر بهبود کیفیت خدمات (مورد مطالعه: بانک صادرات استان اردبیل) شهنام مدنی

کارشناسی ارشد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، خلخال، ایران.

چکیده

هدف از تحقیق حاضر بررسی تأثیر مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت کیفیت جامع بر بهبود کیفیت خدمات (مورد مطالعه: بانک صادرات استان اردبیل) می‌باشد. از لحاظ هدف تحقیق از نوع کاربردی، از لحاظ روش انجام تحقیق توصیفی و همبستگی می‌باشند. جامعه آماری این پژوهش کلیه مشتریان بانک صادرات استان اردبیل می‌باشند که به علت ناشخص بودن تعداد آنها به صورت نامحدود در نظر گرفته شده است. روش مورد استفاده برای نمونه‌گیری روش طبقه‌ای با انتخاب مناسب بود. برای تعیین حجم نمونه نیز از فرمول کوکران استفاده شده است که طبق این فرمول تعداد نمونه آماری برای جامعه نامحدود ۳۸۴ نفر بدست آمده است. تحقیق حاضر در دو بخش نظری و عملی انجام شده است. در بخش نظری، اطلاعات لازم با استفاده از روش کتابخانه‌ای و اسنادی بدست آمد و در بخش عملی، برای جمع‌آوری اطلاعات از روش میدانی و از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده گردیده است. آزمونهای روایی و پایایی این پرسشنامه‌ها انجام گرفته‌اند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و با آزمونهای پیرسون و رگرسیون چندگانه انجام گرفته است و نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین ابعاد مدیریت زنجیره تأمین (یکپارچگی داخلی، توانمندی رقابتی) و بین ابعاد مدیریت کیفیت جامع (حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان، برنامه ریزی استراتژیک، تمرکز بر روی مشتری، توانمندسازی و پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری) بهبود کیفیت خدمات رابطه مثبت معناداری دارد. **واژگان**

کلیدی: مدیریت زنجیره تأمین، مدیریت کیفیت جامع، بهبود کیفیت خدمات، بانک صادرات استان اردبیل