

عنوان مقاله:

ارزیابی مدیریت زنجیره تأمین و تأثیر آن بر مدیریت کیفیت خدمات قابل ارائه در صنعت توریسم

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 35

نویسندگان:

فاطمه یحیی زاده - دانشجوی مدیریت صنعتی

هاشم عمرانی - استادیار

خلاصه مقاله:

امروزه مدیریت زنجیره تأمین مجموعه‌ای از ابزارها و فناوریهای در حال رشد برای هماهنگی و بهینه‌سازی فرایندهای کلیدی در زمینه تولید و فروش و خدمات پس از فروش، از جمله کاهش، هزینه، افزایش کیفیت، تسهیل توزیع و افزایش رضایت مشتری است که در این راستا مدیریت زنجیره تأمین در جهت نیل به این اهداف باید هماهنگی بین اعضای زنجیره‌ها را ارتقاء دهد. در این پژوهش کیفیت روابط زنجیره تأمین که ابعاد آن شامل ارتباطات، همکاری، تعهد، وابستگی، انطباق و اعتماد می باشد به عنوان یکی از فرآیندهای اصلی مدیریت زنجیره تأمین، مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین کیفیت خدمات نیز به عنوان متغیر وابسته پژوهش لحاظ شده است. بدین منظور اداره میراث فرهنگی استان آذربایجان غربی به عنوان جامعه انتخاب گردید. روش تحقیق توصیفی-پیمایشی و از نوع کاربردی است. برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده گردیده و روایی و پایایی آن با استفاده از روش‌های مطرح از جمله روایی محتوایی و سازه و همچنین آلفای کرانباخ مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها که به صورت نمونه‌گیری تصادفی انجام گرفت از نرم افزار SPSS استفاده شده و تحلیل داده‌های مربوط به نمونه مورد نظر که به سوالات تحقیق پاسخ دادند نشان می‌دهد که از ابعاد مدیریت زنجیره تأمین (ارتباطات، همکاری، اعتماد و انطباق، تعهد، وابستگی) در کیفیت خدمات اداره میراث فرهنگی استان آذربایجان غربی تأثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت زنجیره تأمین، مدیریت کیفیت خدمات، صنعت توریسم

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/436901>

