

## چکیده

یکی از مهمترین سازمان های خدماتی هر کشور بانک ها و موسسات مالی فعال در صنعت بانکداری می باشند. لذا دستیابی به عملکرد مطلوب از سوی بانک ها و موسسات مالی در شرایط رقابتی و پویای امروز بسیار حایز اهمیت است. در این راستا هدف اصلی تحقیق بررسی نقش یکپارچگی زنجیره تامین در ارتباط بین تعهد سازمانی و نیروی کار چند مهارته با عملکرد رقابتی بانک های خصوصی و دولتی استان گیلان بود. روش پژوهش همبستگی و جامعه ی آماری تحقیق کلیه بانک های خصوصی و دولتی استان گیلان بودند. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع تصادفی و تعداد نمونه مورد مطالعه شامل ۱۷۷ شعبه بود. کلیه تجزیه و تحلیل داده ها از طریق نرم افزارهای اس پی اس اس و پی ال اس انجام شده است. نتیجه فرضیه های تحقیق حاکی از تاثیر مثبت تعهد سازمانی بر یکپارچگی عرضه کننده، تعهد سازمانی بر یکپارچگی داخلی و تعهد سازمانی بر یکپارچگی مشتری دارد. تاثیر مثبت چندمهارته بودن مدیران و کارکنان بر یکپارچگی عرضه کننده، چندمهارته بودن مدیران و کارکنان بر یکپارچگی داخلی و چندمهارته بودن مدیران و کارکنان بر یکپارچگی مشتری هم تایید شد. تاثیر مثبت یکپارچگی داخلی بر یکپارچگی عرضه کننده و یکپارچگی داخلی بر مشتری نیز تایید شد. بعلاوه تاثیر مثبت یکپارچگی عرضه کننده، یکپارچگی داخلی و یکپارچگی مشتری بر عملکرد رقابتی هم مورد تایید قرار گرفت.

واژگان کلیدی: عملکرد رقابتی، یکپارچگی زنجیره تامین، تعهد سازمانی، چندمهارته بودن مدیران و کارکنان.