

عنوان مقاله:

نقش فناوری اطلاعات در کیفیت خدمات

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی کسب و کار: فرصت ها و چالش ها (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

رضا علی پورلری - استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان ایران

زهره آزادبخش - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش تشکیلات و روش ها دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان ایران

خلاصه مقاله:

امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات جوامع را دچار تغییراتی بسیار کرده است. مشاغل، مهارت‌ها، فرهنگها، همه و همه تحت تأثیر فناوری قرار گرفته اند. بی شک تعالی سازمان ها نیز سهمی عمده در توسعه این فناوری ها داشته اند. با پیدایش وبکارگیری فناوری اطلاعات، مولفه های بنیادین اقتصادی دستخوش تغییر و تحولاتی شده است. با بهسازی و آموزش نیروی انسانی از طریق فناوری اطلاعات، می توان خدمات باکیفیتی ارائه داد. فناوری اطلاعات (IT) و مدیریت کیفیت، تأثیر مهمیبر عملکرد شرکتها از جمله کیفیت خدمات دارند که در این مقاله به بررسی نقش فناوری اطلاعات در کیفیت خدمات می پردازیم.

کلمات کلیدی:

فناوری اطلاعات، خدمات، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/562715>

