

عنوان مقاله:

اولویت بندی المان‌های فرودگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) جهت ارتقاء به فرودگاه کلاس جهانی

محل انتشار:

پژوهشنامه حمل و نقل، دوره 17، شماره 1 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

تینا سادات معین‌الدینی -

علی عبیدی -

()

خلاصه مقاله:

یکی از دلایل ضعف در سیستم مدیریت فرودگاهی و یا عدم پاسخگویی طرفیت بعضی از بخش‌های فرودگاه، عدم ارزیابی میزان خدمت‌دهی بخش‌ها و عدم اطلاع از میزان رضایت مسافران در بخش‌های مختلف است. برای مدیریت صحیح نیازمند آگاهی از میزان رضایتمندی مسافران و همچنین مقایسه با استانداردهای فرودگاه کلاس جهانی است. با توجه به اینکه هدف از این تحقیق اولویت‌بندی المان‌های فرودگاه امام‌خمينی (ره) جهت ارتقاء به فرودگاه کلاس جهانی است، ابتدا با استفاده از پیشنهاد دپارتمان ASQ1 و یا تا 26 المان تعیین می‌شوند، سپس به بررسی المان‌ها به سه روش بررسی برخی از المان‌ها بر اساس برداشتهای محقق و مقایسه با محدودیت‌ها، بررسی برخی دیگر از المان‌ها بر اساس پرسشنامه‌ی نظرسنجی و با توجه به تجربیات مسافران، بررسی مابقی المان‌ها بر اساس مقایسه با فرودگاه‌های برتر جهان پرداخته می‌شود و در آخر بر اساس المان‌های غیرقابل قبول پرسشنامه‌ی مقایسه زوجی به روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) طراحی و توسط مسافران پر می‌شود. پس از تحلیل اولویت بندی تمامی المان‌ها بدست می‌آید؛ که خدمات برای مسافران معلول و ناتوان و مدت زمان انتظار در بخش‌محوطه کنترل بلیت و پذیرش بار با 7/11 درصد و 5/10 درصد دارای بیشترین اهمیت‌ها، و مراکز خرید و رستوران‌ها با 4/2 درصد و 3 درصد دارای کمترین اهمیت‌ها و ارجحیت‌ها برای اصلاح است.

کلمات کلیدی:

اولویت بندی، المان‌ها، کلاس جهانی، تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، فرودگاه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1007846>

