

عنوان مقاله:

ارزیابی تجربه مسافر در فرودگاه مهرآباد

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، مهندسی صنایع و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

دانیال عدالت خواه - دانشجوی دکتری دانشگاه آزاد واحد کرمان

محمدحسین حاجی بابائیان - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه شهید بهشتی

خلاصه مقاله:

تفاوت‌های قابل توجهی بین انتظارات مسافران از کیفیت خدمات و درک آنها از کیفیت خدمات در فرودگاه وجود دارد. مقادیر اندازه گیری شده برای رضایت مسافر به طور مداوم کم تر از انتظارات مسافران است که بیانگر این است که این موقعیت برای فرودگاه مهرآباد وجود دارد تا کیفیت خدمات خود را بهبود بخشد. چهارده مورد از سی مورد خدماتی که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفتند، مهم و رضایتبخش بودند و بنابراین باید نگهداری شوند. پارکینگ فرودگاه، مهاجرت، اینترنت Wi-Fi / و تحویل چمدان، مناطقی هستند که ممکن است موجب نگرانی مسافران شوند و باید فوراً توسط مدیریت فرودگاه مورد توجه قرار گیرند. این نتایج یافته های نظرسنجی موجود گزارش شده توسط کمیسیون بین المللی فرودگاه های ایران و کمیسیون مصرف کنندگان را تکمیل میکند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات فرودگاه، مدیریت فرودگاه، فرودگاه مهرآباد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1171185>

