

## عنوان مقاله:

بررسی اثرات پیاده سازی سیستم مدیریت ایمنی بر کیفیت خدمات فرودگاهی (مطالعه موردی: فرودگاه بین المللی شیراز)

## محل انتشار:

فصلنامه جاده، دوره 31، شماره 116 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسندگان:

علی جعفری - دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سیرجان، سیرجان، کرمان، ایران

یوسف احمدی - استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سیرجان، سیرجان، کرمان، ایران

## خلاصه مقاله:

سازمان بین المللی هواپیمایی کشوری (ایکائو) با انتشار سند ۹۸۵۹ در سال ۲۰۰۷ و ویرایش دوم سند مذکور در سال ۲۰۰۹ کلیه کشورهای عضو را ملزم به دریافت گواهینامه فرودگاهی جهت فرودگاه های بین المللی و مرز هوایی نمود. در این راستا شرکت فرودگاه های کشور در دو بخش مشتریان داخلی و خارجی در فرودگاه شهید آیت الله دستغیب شیراز که در سال ۱۳۹۱ ممیزی فرودگاه ها جهت دریافت گواهینامه فرودگاهی را در دستور کار قرار داد و فرودگاه بین المللی شهید آیت الله دستغیب شیراز نیز در این راستا نسبت به پیاده سازی سیستم مدیریت ایمنی در این مجموعه فرودگاهی اقدام نمود. از آنجاکه اهمیت این رویکرد در سیستماتیک و پیشگیرانه بودن آن نسبت به مسئله ایمنی است لذا هدف از پیاده سازی این سیستم، ارائه خدمات ایمن، امن و با کیفیت بالاتر در صنعت حمل و نقل هوایی است. تحقیق حاضر به منظور بررسی اثرات پیاده سازی سیستم مدیریت ایمنی بر کیفیت خدمات فرودگاهی در فرودگاه بین المللی شهید آیت الله دستغیب شیراز با استفاده از مدل سروکوال و با جامعه آماری بالغ بر ۷۵۰۰۰۰ نفر از کلیه مشتریان خدمات فرودگاهی خدمات فرودگاه استفاده کرده بودند انجام شد. روش مورد استفاده در این تحقیق عبارت از روش آماری توصیفی- پیمایشی با استفاده از ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون و آزمون فرضیه های مربوطه می باشد. براساس نتایج تحقیق وجود رابطه مثبت و معنی دار بین پیاده سازی سیستم مدیریت ایمنی با کیفیت خدمات فرودگاهی در فرودگاه بین المللی شهید آیت الله دستغیب شیراز به اثبات رسید.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات فرودگاهی، حمل و نقل، مدیریت ایمنی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1705548>

