

فرمت بارگذاری اطلاعات مربوط به طرح های پژوهشی

و پایان نامه ها در وب سایت شرکت

۱- عنوان طرح پژوهشی / پایان نامه :

رشد و توسعه فرودگاهی در حوزه بهبود کیفیت با تمرکز بر ترمینال گالری سلام

۲- تهیه کننده:

شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره) - دفتر بهبود کیفیت

۳- تاریخ تحویل پروژه/ تایید پایان نامه:

دی ماه ۱۳۹۷

۴- چکیده:

رضایت مشتری یکی از مهمترین عوامل مورد بررسی حوزه عملکردی هر سازمان به شمار می رود که ارتباط مستقیمی با سطح خدمات ارائه شده در سازمان دارد. ارتقاء سطح خدمات یا به عبارتی بهبود کیفیت ابعاد مختلفی دارد که این مهم در مکانی همچون فرودگاه بسیار پیچیده تر می شود.

مسافر از زمان ورود به فرودگاه تا خارج شدن، درگیر فرآیندهای زنجیره ای می باشد که یک فرآیند می تواند در رضایت مشتری از فرآیند بعدی اثرگذار گردد.

اغلب مسافران شناختی درباره مسئولان ارائه دهنده سرویس ها ندارند و بدون توجه به این مسئله انتظار دارند بهترین خدمات را دریافت نمایند. به همین دلیل در کلیه رنکینگ های بین المللی، رضایت مشتری به صورت مجموعی از کلیه فرآیندها از مسافران پرسش می شود.

پژوهش حاضر با توجه به اهداف راهبردی شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره) در خصوص ارتقاء سطح خدمات تهیه و تدوین گردیده که غالب قسمت های آن قابل استفاده برای فرودگاه های کشور می باشد. همچنین با عنایت به ویژگی های در نظر گرفته شده برای ترمینال گالری سلام و اهمیت رضایتمندی مسافران، پیش از افتتاح نگاه ویژه ای به ظرفیت های خدمات و امکانات ترمینال مذکور صورت گرفته است.

داده ها، در ۴ حوزه به شرح ذیل مورد بررسی قرار گرفته است:

۱- خدمات و تسهیلات فرودگاهی

۲- سطح خدمات و ظرفیت و تقاضا (LOS)

۳- بهبود کیفیت در حوزه منابع انسانی

۴- پایش و ارزیابی

۵- واژگان کلیدی :

محیط فرودگاه، امکانات فرودگاه، کانترهای پذیرش، مبادی ورودی، مسیریابی، سطح خدمات، بازرسی، خدمات پزشکی، توانخواهان، سالن انتظار، بهداشت مرزی، حمل و نقل فرودگاهی هوشمند، خطوط هوایی، رضایتمندی، ایمنی، امنیت، ترمینال سلام، رفتار مسافری، ایستایی، ارزیابی ظرفیت و سطح خدمات، ترمینال فرودگاه، رضایت شغلی، آموزش، توانمندسازی، چک لیست نظر سنجی، LoS, ACI, ASQ, ADRM, IATA, SLA