

مقایسه تطبیقی فرهنگ سازمانی شرکت‌های هواپیمایی و رابطه آن

با کیفیت خدمات فرودگاهی

حمیدرضا حکیمی پور^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۰/۰۶

چکیده

یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر سرنوشت سازمان‌ها فرهنگ سازمانی است. هر سازمانی با یک نوع فرهنگ غالب به ارائه خدمات به مشتریان می‌پردازد؛ بنابراین هر شرکت هواپیمایی که فرهنگ سازمانی قوی‌تر و یکپارچه‌تری داشته باشد از سطح مطلوب‌تری از کیفیت خدمات برخوردار می‌باشد و رضایتمندی مشتریان و مسافران را بهتر و بیشتر کسب می‌نماید. در تحقیق حاضر با ارائه مدلی، رابطه بین فرهنگ سازمانی شرکت‌های هواپیمایی و کیفیت خدمات فرودگاهی آن‌ها مورد بررسی قرار گرفته است و فرهنگ سازمانی با استفاده از مدل دنیسون که شامل چهار محور اصلی درگیر شدن در کار، سازگاری، یکپارچگی و مأموریت می‌باشد بررسی می‌شود. داده‌های مورد نیاز برای این تحقیق با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و با استفاده از ابزار پرسشنامه جمع‌آوری شده است. این تحقیق از لحاظ ماهیت کاربردی، اما از نظر تجزیه و تحلیل پرسش‌ها، توصیفی و همبستگی است. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که بین فرهنگ سازمانی شرکت‌های هواپیمایی و کیفیت خدمات فرودگاهی رابطه معناداری وجود دارد و شرکت هواپیمایی با فرهنگ مشارکتی در مقایسه با دیگر شرکت‌های هواپیمایی از سطح کیفیت خدمات فرودگاهی بالاتری برخوردار است.

کلمات کلیدی: فرهنگ سازمانی، درگیر شدن در کار، سازگاری، یکپارچگی، مأموریت، کیفیت

خدمات

^۱ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، گرایش مدیریت تحول، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران