

TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VĂN HÓA TỔ CHỨC CẢNG HÀNG KHÔNG TRÊN THẾ GIỚI VÀ NHỮNG KHUYẾN NGHỊ CHO VIỆT NAM

● NGUYỄN NỮ TƯỜNG VI

TÓM TẮT:

Ngành Hàng không dân dụng đang chứng kiến những bước tiến vượt bậc trong khâu tổ chức hoạt động cảng hàng không, sự ra đời của các chiến lược chiêu dụ khách mới làm cho diện mạo của các cảng hàng không (sân bay, airport) thay đổi nhanh chóng với những cấu trúc tổ chức phức tạp hơn, mô hình cung ứng dịch vụ đa dạng, cạnh tranh hơn (Pestana Barros và Nicolas, 2010), những cấu trúc văn hóa tổ chức (VHTC) cảng hàng không từ đó bắt đầu được quan tâm nghiên cứu. Được nhìn nhận là điều kiện cần thiết cho những tổ chức khao khát thành công (Denison và cộng sự, 2004), VHTC của các cảng hàng không ngày càng có vai trò quan trọng trong chiến lược định vị bản sắc ngành Hàng không của các quốc gia trong tâm trí hành khách. Thông qua các phân tích tổng quan tài liệu. Bài báo này nghiên cứu khái quát về VHTC cảng hàng không trên thế giới, từ đó rút ra những khuyến nghị cho việc phát triển VHTC cảng hàng không ở Việt Nam hiện nay.

Từ khóa: văn hóa tổ chức, cảng hàng không, văn hóa hàng không.

1. Đặt vấn đề

Khái niệm VHTC (organizational culture) chính thức được đưa vào lĩnh vực quản lý và nghiên cứu tổ chức từ cuối những năm 1970, nó bắt đầu thu hút sự chú ý đáng kể của giới học giả vào đầu những năm 1980 cho đến ngày nay (Glynn và cộng sự, 2018). VHTC được Adrew (1979) định nghĩa là "một hỗn hợp của niềm tin, bản sắc, nghi lễ và thần thoại", là hệ thống những ý nghĩa chung được các thành viên của tổ chức chấp nhận. Schein (1990) cho rằng VHTC là những mô hình giả định cơ bản (pattern of basic assumptions) được chia sẻ mà các thành viên của tổ chức có được qua thời gian khi họ học cách đối phó thành công với nội bộ và bên ngoài. Ravasi và Schultz (2006) mô tả VHTC là khuôn mẫu của những hành vi và giả định tập thể

được truyền đạt cho các thành viên mới của tổ chức. Nhìn chung, VHTC có thể hiểu là một hệ thống các biểu trưng, giá trị và niềm tin, các quy phạm được các thành viên của tổ chức thống nhất thừa nhận, chia sẻ và lưu truyền. Trong bối cảnh gia tăng liên tục của lưu lượng hàng không quốc tế và sự cạnh tranh gay gắt giữa các sân bay khác nhau. Hội đồng Sân bay Quốc tế (ACI) công nhận rằng chất lượng dịch vụ tại các cảng hàng không là "yếu tố sống còn" (ACI, 2004), các cảng hàng không trên khắp thế giới đã và đang tăng cường nỗ lực quản lý theo hướng lấy khách hàng làm trọng tâm. Mặt khác, bản chất đa văn hóa của ngành Hàng không, đa văn hóa của hành khách trong các mối tương tác và trải nghiệm dịch vụ sân bay cũng đòi hỏi nỗ lực tăng cường sự hiểu biết về VHTC của cảng hàng không

(Pantouvakis, 2013). Các nghiên cứu về VHTC cảng hàng không nói riêng và VHTC trong ngành Hàng không dân dụng nói chung từ năm 2000 đến nay đã khám phá sự khác biệt về nhận thức VHTC khác nhau cho từng ngữ cảnh nghiên cứu, song song đó các thảo luận và kết luận nghiên cứu được ghi nhận là nguồn tham khảo hữu ích trong tiến trình phát triển VHTC cảng hàng không ở Việt Nam.

2. Tổng quan nghiên cứu về văn hóa tổ chức cảng hàng không trên thế giới

VHTC cảng hàng không trên thực tế là những trải nghiệm đầu tiên mà hành khách nhận được khi đến sân bay. Rendeiro Martín-Cejas (2006) khẳng định rằng những trải nghiệm này thậm chí có thể ảnh hưởng đến nhận thức về chất lượng cho toàn bộ hành trình. Tầm quan trọng của ấn tượng ban đầu được đánh giá cao trong việc tạo ra định hướng tổng thể trong tâm trí hành khách và là lợi thế cạnh tranh trong ngành Sân bay (Rendeiro Martín-Cejas, 2006; Fodness và Murray, 2007; Pantouvakis, 2013). không chỉ thế, các học giả trên thế giới còn quan tâm tới VHTC cảng hàng không bởi bản chất đa văn hóa của ngành Hàng không dân dụng, nơi hàng triệu hành khách đến từ các quốc gia và nền văn hóa khác nhau tương tác, trải nghiệm (Fodness và Murray, 2007), điều này đòi hỏi cấu trúc tổ chức cảng hàng không phải nỗ lực cung cấp sự hài lòng cho hành khách.

Ek Asa (2006) trong nghiên cứu "Văn hóa an toàn trong vận tải hàng không và đường biển" cho rằng, văn hóa an toàn phản ánh thái độ, niềm tin, nhận thức và giá trị mà các cá nhân chia sẻ, tác giả đã sử dụng 9 khía cạnh của văn hóa an toàn, điều tra mối quan hệ giữa các khía cạnh văn hóa an toàn (học hỏi, báo cáo, chính đáng, linh hoạt, giao tiếp, thái độ đối với an toàn, hành vi liên quan đến an toàn, nhận thức rủi ro và hành động) với các khía cạnh môi trường tổ chức một đơn vị hành chính mặt đất sân bay, trên 6 tàu bay và 3 Trung tâm kiểm soát không lưu tại cảng hàng không Stockholm-Bromma (Thụy Điển) thông qua quan sát (observations), gói câu hỏi (questionnaire packages) về môi trường tổ chức của Ekvall (1986) kết hợp phỏng vấn (interviews). Kết quả cho thấy mối quan hệ tích cực giữa các khía cạnh văn hóa an toàn và khía cạnh môi trường tổ chức được tìm thấy ở Trung tâm kiểm soát không lưu trong khi rất ít mối quan hệ được tìm thấy giữa hai khái niệm này ở đơn vị hành chính mặt đất.

Tại Brisbane - (Australia) - một trong những

cảng hàng không có đội ngũ nhân viên thân thiện nhất thế giới theo bình chọn của Skytrax World Airport Awards (2018), Timbrell và Hearn (2006) đã tiếp cận nghiên cứu "Hướng tới quản lý tri thức cho người khám phá: Trường hợp của Tổng công ty sân bay Brisbane - BAC" về các vấn đề quản lý tri thức mà một công ty thành công như BAC đối mặt. Nghiên cứu chỉ ra đặc điểm chính ảnh hưởng đến chiến lược quản lý tri thức của BAC là: (1) các giá trị doanh nghiệp được gắn trong một nền văn hóa mạnh mẽ được xây dựng dựa trên kết quả "win / win", tính linh hoạt trong hoạt động và quản lý tham vấn. Những giá trị này thúc đẩy chiến lược của BAC là duy trì cốt lõi mỏng, gia công phần mềm, xây dựng mối quan hệ và cam kết chia sẻ rủi ro và lợi nhuận. BAC phải đối mặt với những thách thức về tăng trưởng, thực hiện ảnh hưởng trên nhiều hơn với ít hơn, di cư từ kiểm soát sang văn hóa và di cư từ một sân bay theo chuỗi giá trị sang một thành phố kinh tế tự duy trì. (2) BAC mang tính chất khám phá. Một nhà thám hiểm liên tục gặp những thách thức mới, sáng tạo, linh hoạt và được tập hợp bởi những người có kinh nghiệm và chuyên gia, những người tạo ra luồng ý tưởng mới liên tục.

Trong "Nghiên cứu về vai trò của VHTC trong năng suất cảng hàng không", Abbas Mohamadi và cộng sự (2013) đã lý giải mức độ mạnh mẽ của VHTC có thể ảnh hưởng đến khả năng của nhân viên như một cách để tăng hiệu suất và hiệu quả làm việc, từ đó cải thiện năng suất của sân bay. Kết quả cho thấy: (1) Năng suất không thể đạt được bằng các quy tắc và quy định, sự hình thành của nó sẽ bị ảnh hưởng bởi văn hóa, điều kiện xã hội, thái độ, hệ thống giá trị của nhân viên tại sân bay của bất kỳ quốc gia nào. (2) Cơ chế cơ bản để tăng năng suất xuất phát từ các giá trị được chia sẻ và cam kết với các giá trị văn hóa của nhân viên sân bay bởi vì hiệu suất tốt có thể đạt được bằng cách sử dụng một hệ thống cam kết cao. (3) Văn hóa có thể được sử dụng để tăng năng suất ở một số khu vực của sân bay nơi không thể đặt ra các quy tắc bằng văn bản, hoặc nếu luật được xây dựng ở những nơi đó, chúng có thể mang lại hiệu quả thấp.

Phân tích "Tác động của VHTC đến hiệu suất và năng lực của nhân viên trong cảng Togo và sân bay quốc tế Togo", Bienmali Kombate (2014) đi tìm câu trả lời cho 2 câu hỏi nghiên cứu là: (1) Có tồn tại mối quan hệ đáng kể nào giữa VHTC và tăng cam kết của nhân viên tại các cảng Togo và sân bay quốc tế Togo không? (2) Có mối quan hệ

đáng kể nào giữa VHTC và việc tăng năng suất của nhân viên tại các cảng Togo và sân bay quốc tế Togo không?. Các kết quả kiểm định giả thuyết thống kê cho thấy VHTC mạnh mẽ thì cam kết của nhân viên và năng suất của nhân viên sẽ tăng lên.

Đồng thời với Bienmali Kombate (2014), Kimberlya và James (2014) thực hiện một nghiên cứu công phu hơn tại các cảng hàng không tại Hoa Kỳ tựa đề “Các vấn đề với tổ chức cảng hàng không và tái tổ chức tìm kiếm cơ cấu hoàn hảo cho cảng hàng không”. Phương pháp hỗn hợp (mixed methodology) được dùng để thu được thông tin hữu ích từ các nhà quản lý. Nghiên cứu kết luận không có cách tiếp cận “một kích thước phù hợp với tất cả” có thể áp dụng được trong ngành Cảng hàng không. Người quản lý không thể sao chép và áp dụng sơ đồ tổ chức của sân bay khác. Họ cần tạo ra một đặc điểm cho VHTC của mình nhằm điều chỉnh tối ưu các dịch vụ và năng lực cốt lõi của sân bay.

Tại Indonesia, Muhammad Cendana (2016) sử dụng công cụ đánh giá VHTC (Organizational Culture Assessment Instrument, OCAI) để thiết lập bản đồ VHTC hiện tại và kỳ vọng của lãnh đạo và người lao động trong tương lai làm đầu vào cho doanh nghiệp nếu VHTC hiện tại và dự kiến vẫn tương thích với giá trị của sân bay quốc tế Achmad Yani. Nghiên cứu khám phá ra sự khác biệt trong VHTC mà nhân viên có cấp bậc công việc cao cảm nhận được. VHTC chủ đạo được tổng giám đốc, trưởng bộ phận và trưởng bộ phận nhận thức là văn hóa phân cấp nhưng nhân viên của họ nhìn nhận là văn hóa gia tộc. Tổng Giám đốc mong đợi một nền văn hóa phân cấp là ưu thế nhất nhưng cấp dưới của họ gồm các trưởng phòng, trưởng bộ phận và nhân viên mong đợi một nền văn hóa gia tộc.

Với một hướng nghiên cứu khác, Town và Folklagbrough (2018) quan tâm đến việc “Cải thiện phân loại chất thải dầu cuối: Giáo dục, gắn kết và VHTC tại sân bay quốc tế Vancouver”, các tác giả cho thấy VHTC là một động lực quan trọng trong sự thành công của các sáng kiến giảm thiểu và tái chế chất thải ở cảng hàng không. Nghiên cứu cũng cung cấp minh chứng trong một số năm, dữ liệu phân loại chất thải chỉ ra rằng các chiến lược quản lý chất thải của sân bay quốc tế Vancouver đã đạt đến mức “trần” và vượt quá tỷ lệ phân loại chất thải hàng năm 36% đã đặt ra những thách thức cho tổ chức.

Tại Thổ Nhĩ Kỳ, Hilal Tugce Ba và Ayse Kucuk Yılmaz (2019) trong nghiên cứu “Giá trị hình

thành doanh nghiệp: Bằng chứng từ hoạt động sân bay ở Thổ Nhĩ Kỳ” đóng góp vào sự hiểu biết VHTC cảng hàng không thông qua việc xác định các giá trị ảnh hưởng đến cách tiếp cận kinh doanh của tổ chức bằng cách cung cấp bằng chứng từ một nghiên cứu so sánh về các sân bay khác nhau thông qua phương pháp bảng câu hỏi. Phân tích xếp hạng (Ranking analysis) được sử dụng để có được thứ bậc giá trị của các nhà quản lý. Kết quả cho thấy quản lý tốt các giá trị làm tăng chất lượng và duy trì tính bền vững và cần có sự phù hợp giữa các giá trị của tổ chức và cá nhân trong tổ chức sân bay.

Cùng trong năm 2019, Alisa Burova và cộng sự (2019) công bố nghiên cứu “Quảng bá văn hóa địa phương và làm phong phú trải nghiệm sân bay thông qua cách kể chuyện tương tác”. Nhóm tác giả cho rằng kinh nghiệm ở các sân bay có thể định hình kế hoạch du lịch trong tương lai của hành khách và góp phần phát triển điểm đến du lịch. Tuy nhiên, môi trường hỗn loạn và quy trình làm thủ tục tốn thời gian ở các sân bay có thể dẫn đến những liên tưởng tiêu cực đối với nước sở tại và nền văn hóa của quốc gia đó. Bất chấp sự tồn tại của các ứng dụng hỗ trợ tại sân bay, người ta ít chú ý đến việc tạo điều kiện cho du khách tham gia khám phá văn hóa. Nghiên cứu đề xuất một khái niệm về cách kể chuyện được cá nhân hóa tương tác cung cấp cả một cuộc phiêu lưu học hỏi văn hóa và kết nối với bản lẻ địa phương. Ứng dụng của nhóm là tạo ra một cốt truyện Phần Lan giàu trí tưởng tượng duy nhất cho mọi người dùng để hướng dẫn họ qua các cửa hàng địa phương trong sân bay. Một đánh giá thực địa đã được thực hiện với 15 du khách thuộc các quốc tịch khác nhau. Khách du lịch coi trải nghiệm kể chuyện tương tác là một cách thú vị và độc đáo để dành thời gian chờ đợi tại sân bay đồng thời tăng khả năng tiếp xúc văn hóa.

Gần đây nhất, Kannapat Kankaew và Pongsapak Treruttanaset (2020) cung cấp bằng chứng về “VHTC ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của nhân viên mới: Một nghiên cứu điển hình của Cục Hải quan tại sân bay quốc tế Suvarnabhumi Bangkok, Thái Lan”. Mục đích của nghiên cứu này là: (1) điều tra VHTC của công chức hải quan mới được tuyển dụng đồng hành cùng họ tại nơi làm việc và (2) kiểm tra việc thực hiện công việc của công chức hải quan mới được thuê và mối quan hệ qua lại giữa VHTC và hiệu quả hoạt động của hải quan. Các phân tích tương quan và nhiều hồi quy đã được áp dụng cho kết quả

rằng phần lớn các nhân viên hải quan mới được tuyển dụng nắm giữ 4 văn hóa chính được xếp hạng từ cao nhất bao gồm an toàn xã hội, tạo thuận lợi, thích ứng với công nghệ.

Nhìn chung, tuy mục tiêu nghiên cứu, cách thức tiếp cận vấn đề nghiên cứu và phương pháp thực hiện rất khác nhau, nhưng có thể khẳng định rằng các nghiên cứu trên thế giới đã giúp tăng cường đáng kể sự hiểu biết về về VHTC cảng hàng không. Trong các nghiên cứu được lược dẫn trên đây, vấn đề tác động của VHTC đối với năng suất lao động đã nhận được nhiều sự quan tâm

trong các công trình của Abbas Mohamadi và cộng sự (2013), Bienmali Kombate (2014), Kannapat Kankaew và Pongsapak Treruttanaset (2020). Song song đó, nhánh nghiên cứu VHTC cảng hàng không theo hướng văn hóa chức năng tiêu biểu có thể kể đến Văn hóa an toàn của Ek Asa (2006), quản lý tri thức Timbrell và Hearn (2006), Tổ chức cảng hàng không của Kimberlya và James (2014), Giá trị VHTC của Hilal Tugce Ba và Ayse Kucuk Yılmaz (2019), Quảng bá văn hóa địa phương trong cảng hàng không của Alisa Burova và cộng sự (2019).

Bảng. Tổng quan nghiên cứu VHTC cảng hàng không điển hình trên thế giới

Tác giả	Cảng hàng không nghiên cứu	Mục tiêu nghiên cứu	Phương pháp nghiên cứu	Đối tượng khảo sát
Ek Asa (2006)	Stockholm-Bromma (IATA: BMA, ICAO: ESSB), Thụy Điển	Văn hóa an toàn trong vận tải hàng không	Quan sát observations); Gói câu hỏi (Questionnaire packages) về môi trường tổ chức của Ekvall (1986); Phỏng vấn (Interviews)	Nhân viên cảng hàng không
Timbrell và Hearn (2006)	Brisbane (IATA: BNE, ICAO: YBBN), Australia	Các vấn đề quản lý tri thức mà một cảng hàng không dẫn đầu phải đối mặt	Mô hình các động lực chiến lược (Model of Strategic Drivers); Phỏng vấn (Interviews)	Nhà quản lý cảng hàng không
Abbas Mohamadi và cộng sự (2013)	Cảng hàng không nói chung	Vai trò của VHTC trong năng suất sân bay	Nghiên cứu tài liệu (Literature review)	Nhân viên cảng hàng không
Bienmali Kombate (2014)	Các sân bay quốc tế Togo	Tác động của VHTC đến hiệu suất và năng lực của nhân viên	Kiểm định giả thuyết thống kê (Statistical hypothesis test)	Nhân viên cảng hàng không
Kimberlya và James (2014)	36 sân bay của Hoa Kỳ	Tổ chức cảng hàng không và tái tổ chức tìm kiếm cơ cấu tổ chức hoàn hảo cho cảng hàng không	Phương pháp hỗn hợp (Mixed methodology)	Nhà quản lý cảng hàng không
Muhammad Cendana (2016)	Ahmad Yani (IATA: SRG, ICAO: WAHS), Indonesia	Thiết lập bản đồ VHTC hiện tại và kỳ vọng của lãnh đạo và người lao động trong tương lai	Công cụ Đánh giá VHTC (Organizational Culture Assessment Instrument) - OCAI	Tổng giám đốc, Trưởng bộ phận và Trưởng bộ phận và các nhân viên

Tác giả	Cảng hàng không nghiên cứu	Mục tiêu nghiên cứu	Phương pháp nghiên cứu	Đối tượng khảo sát
Town và Folk-blagbrough (2018)	Vancouver (IATA: YVR, ICAO: CYVR), Canada	Cải thiện phân loại chất thải đầu cuối: Giáo dục, gắn kết và VHTC	Phương pháp phân tích toán học (Mathematical analysis)	Phân tích dữ liệu thống kê
Hilal Tugce Ba và Ayse Kucuk Yılmaz (2019)	Các sân bay ở Thổ Nhĩ Kỳ	Giá trị hình thành doanh nghiệp cảng hàng không	Phân tích xếp hạng (Ranking analysis); Gói câu hỏi (Questionnaire packages)	Nhà quản lý cảng hàng không
Alisa Burova và cộng sự (2019)	Helsinki-Vantaa (IATA: HEL, ICAO: EFHK), Phần Lan	Quảng bá văn hóa địa phương và làm phong phú trải nghiệm sân bay	Quan sát (observations); Gói câu hỏi (Questionnaire packages); Phỏng vấn (Interviews)	15 hành khách thuộc các quốc tịch khác nhau
Kannapat Kankaew và Pongsapak Treruttanaset (2020)	Suvarnabhumi (IATA: BKK, ICAO: VTBS), Thái Lan	VHTC ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của nhân viên mới ở cảng hàng không	Hệ số tương quan (Correlation coefficient), Phân tích hồi qui (Regression analysis)	Nhân viên cảng hàng không mới gia nhập tổ chức

Nguồn: Thống kê của tác giả

3. Những khuyến nghị cho nghiên cứu VHTC cảng hàng không ở Việt Nam

Đầu tiên, trong bối cảnh tăng trưởng liên tục của ngành Hàng không dân dụng Việt Nam, vấn đề nghiên cứu VHTC cảng hàng không đang rất cấp thiết bởi chính VHTC là yếu tố làm tăng lợi thế cạnh tranh trong ngành Sân bay (Rendeiro Martín-Cejas, 2006; Fodness và Murray, 2007; Pantouvakis, 2013) và tăng năng suất sân bay đáng kể nhất (Abbas Mohamadi và cộng sự, 2013; Bienmali Kombate, 2014; Kannapat Kankaew và Pongsapak Treruttanaset, 2020);

Kế đến, từ kinh nghiệm quốc tế cho thấy việc lựa chọn không gian nghiên cứu đúng rất quan trọng, nhiều công trình chọn tiếp cận góc độ VHTC của một cảng hàng không như Ek Asa (2006), Timbrell và Hearn (2006), Muhammad Cendana (2016), Town và Folk-blagbrough (2018), Alisa Burova và cộng sự (2019), Kannapat Kankaew và Pongsapak Treruttanaset (2020). Tuy nhiên các nghiên cứu tiếp cận VHTC nhiều cảng hàng không để nổi bật hóa vấn đề nghiên cứu cũng là lựa chọn hữu ích trong bối cảnh Việt Nam.

Bên cạnh đó, chọn lựa phương pháp nghiên cứu rất cần được quan tâm, thống kê cách thức lựa

chọn phương pháp nghiên cứu của các học giả trên thế giới tác giả nhận thấy đại bộ phận đều tiếp cận nghiên cứu định tính kết hợp định lượng thông qua quan sát (observations); gói câu hỏi (questionnaire packages) và phỏng vấn (interviews). Khảo sát tính chất VHTC cảng hàng không thông qua các phép đo lường cũng là hướng nghiên cứu mới lạ, theo đó kinh nghiệm dùng công cụ đánh giá VHTC (Organizational Culture Assessment Instrument) - OCAI của Muhammad Cendana (2016) rất hữu ích.

Cuối cùng, đa phần các nghiên cứu trên thế giới chọn tiếp cận VHTC từ góc độ nhân viên cảng hàng không như Ek Asa (2006), Abbas Mohamadi và cộng sự (2013), Bienmali Kombate (2014), Muhammad Cendana (2016), Kannapat Kankaew và Pongsapak Treruttanaset (2020); một số khác chọn tiếp cận theo góc độ nhà quản lý như Timbrell và Hearn (2006), Kimberlya và James (2014), Muhammad Cendana (2016), Hilal Tugce Ba và Ayse Kucuk Yılmaz (2019), duy chỉ có Alisa Burova và cộng sự (2019) chọn góc độ tiếp cận là hành khách. Tác giả cho rằng, việc tiếp cận VHTC từ góc độ hành khách tuy gặp nhiều khó khăn nhưng trong điều kiện Việt Nam

sẽ mang nhiều ý nghĩa hơn vì VHTC cảng hàng không suy cho cùng cũng vì mục đích có được sự hài lòng của hành khách.

4. Kết luận

Cảm nhận văn hóa bay của hành khách là những đánh giá cảm tính và có tính lan tỏa dựa trên toàn bộ trải nghiệm từ khi đến sân bay, đi qua sân bay, lên máy bay, dịch vụ trên máy bay, đúng giờ, lên máy bay, lấy hành lý và rời khỏi sân bay, trong tiến trình đó thì sự xuất hiện của VHTC cảng hàng không ở vị

trí ấn tượng ban đầu và ấn tượng sau cùng trong tâm trí hành khách vậy nên việc xây dựng và phát triển VHTC cảng hàng không là điều kiện tiên quyết cho thành công của các mô hình kinh doanh cảng hàng không. Một nền VHTC phù hợp, một nền VHTC khác biệt trong ngành Hàng không không thể sao chép là mục tiêu đầu tiên mà các nhà quản lý cảng hàng không cần hướng đến để bảo đảm sự hài lòng của nhân viên, sự hài lòng của khách hàng và lợi nhuận của doanh nghiệp ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Abbas Mohamadi, Mostafa Ghadiri & Ozra Ghasemzadeh Moghaddam (2013). The Study of the Role of Organizational Culture in Airport Productivity. *European Online Journal of Natural and Social Sciences* 2013, vol.2, No.3 (s). pp.2361-2365.
2. Alisa Burova, Tuuli Keskinen, Chelsea Kelling & Jaakko Hakulinen (2019). Promoting local culture and enriching airport experiences through interactive storytelling. [https://tutcris.tut.fi/portal/en/publications/promoting-local-culture-and-enriching-airport-experiences-through-interactive-storytelling\(06505456-da4e-4cbd-82b4-76119a8015f2\).html](https://tutcris.tut.fi/portal/en/publications/promoting-local-culture-and-enriching-airport-experiences-through-interactive-storytelling(06505456-da4e-4cbd-82b4-76119a8015f2).html).
3. Bienmali Kombate (2014). The impact of organizational culture on employees performance and productivity in Togo ports and Togo international airport. https://www.researchgate.net/publication/318541635_the_impact_of_organizational_culture_on_employees_performance_and_productivity_in_togo_ports_and_togo_international_airport
4. Deal T. E. & Kennedy, A. A. (1982). *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*. Harmondsworth, Penguin Books.
5. Denison, D. R., Haaland, S., & Goelzer, P. (2004). Corporate culture and organizational effectiveness: Is Asia different from the rest of the world? *Organizational Dynamics* 33 (1). pp.98–109.
6. Ek Asa (2006). *Safety Culture in Sea and Aviation Transport*. *Ergonomics and Aerosol Technology*. Department of Design Sciences. Lund University.
7. Fodness, D. & Murray, B. (2007), Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, Vol. 21 No. 7. pp. 492-506.
8. Glynn, M.A., Giorgi, S., Lockwood, C. (2018). Organization Culture. <https://www.oxfordbibliographies.com/view/document/obo-9780199846740/obo-9780199846740-0059.xml#obo-9780199846740-0059-bibItem-0004>.
9. Hatch, M. J. & Cunliffe, A. L. (2013). *A history of organizational culture in organization theory. Organization Theory: Modern, Symbolic and Postmodern Perspectives (2ed.)*. Oxford: Oxford University Press. pp.161.
10. Hilal Tugce Ba & Ayse Kucuk Yılmaz (2019). Values that form the business: Evidence from airport operations in Turkey. *Aeronautical Journal - New Series*. Pp.123 (1262).
11. Kannapat Kankaew & Pongsapak Treruttanaset (2020). The Organization Culture Affecting Job Performance of Newly Hired Employees: A Case Study of the Customs Bureau at Bangkok Suvarnabhumi International Airport, Thailand. <https://www.igi-global.com/chapter/the-organization-culture-affecting-job-performance-of-newly-hired-employees/260842>.
12. Kimberlya, K. & Jamesf, S. (2014). Issues with Airport Organization and Reorganization Finding the Perfect Organizational Structure for an Airport. http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/acrp/acrp_syn_040_TRNews.pdf
13. Kotter, J. P. & Heskett, J. L. (1992). *Corporate Culture and Performance*. New York: The Free Press.
14. Pestana Barros, C. & Nicolas, P. (2010). Productivity changes in Portuguese bus companies. *Transport Policy*, 17. Pp.295-302.

15. Pettigrew, A. M. (1979). On Studying Organizational Cultures. *Administrative Science Quarterly* 24.4 (1979). pp.570–581.
16. Ravasi, D., Schultz, M. (2006). Responding to organizational identity threats: Exploring the role of organizational culture. *Academy of Management Journal*. 49 (3). pp.433–458.
17. Roberto Rendeiro Martín-Cejas (2006). Tourism service quality begins at the airport, *Tourism Management* 27 (2006). pp.874–877.
18. Schein, E. H. (1990). Organizational culture. *American Psychologist*, 45. pp.109–119.
19. Schein, Edgar (1992). *Organizational Culture and Leadership: A Dynamic View*. San Francisco, CA: Jossey-Bass. pp.9.
20. Timbrell, G. F. M. & Hearn, G. (2006). Towards Knowledge Management for Explorers: The Case of the Brisbane Airport Corporation. *International Journal of Knowledge. Culture and Change Management*, 6(6). pp. 97-104.
21. Town, M. & Folk-Blagbrough, S. (2018). Improving terminal waste diversion: Education, engagement and corporate culture at Vancouver International Airport. *Journal of Airport Management*. Volume 12, Number 2. pp. 186-197 (12).

Ngày nhận bài: 6/4/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 6/5/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 26/5/2021

Thông tin tác giả:

ThS. NGUYỄN NỮ TƯỜNG VI

Học viện Hàng không Việt Nam

AN OVERVIEW ABOUT AIRPORT ORGANIZATION CULTURE IN THE WORLD AND RECOMMENDATIONS FOR VIETNAM

● **Master. NGUYEN NU TUONG VI**

Vietnam Aviation Academy

ABSTRACT:

The civil aviation industry has witnessed great strides in the organization of airport operations and new customer attraction strategies that make the appearance of airports change rapidly with complex organizational structures and models, diverse services and strong competitiveness (Pestana Barros and Nicolas, 2010), since then, the airport's organizational culture began to be explored. Recognized as a necessary condition for organizations that aspire to succeed (Denison et al., 2004), the organizational culture of airports plays an increasingly important role in the strategy of positioning national aviation identities in the minds of passengers. This literature review presents an overview about the airport culture in the world, thereby drawing recommendations for the development of airport culture in Vietnam.

Keywords: organizational culture, airport, aviation culture.