



## مدیریت استراتژیک کنترل کیفی هوانوردی

# Quality Control Strategic Management in Aviation Industry

علیرضا جباری زاده گان<sup>1\*</sup>، غلامرضا مناهی<sup>2</sup>

Alireza Jabarizadegan 1 \*, Gholamreza Manahi 2

1- دانشجوی دکتری مدیریت کسب و کار هوانوردی، دانشگاه تربیت مدرس تهران، ایران؛ استاد خلبان، مرکز آموزش هوانوردی معراج، تهران ایران.

[jabarizadegan.alireza@gmail.com](mailto:jabarizadegan.alireza@gmail.com)

2- مدیر کل سیستم ایمنی و کیفیت شرکت هواپیمایی زاگرس، تهران، ایران

[Rezamanahi@gmail.com](mailto:Rezamanahi@gmail.com)

### چکیده

به منظور حصول اطمینان از رضایت مشتری، سازمان های هوایی، فضایی و دفاعی می بایست محصولاتی ایمن و قابل اطمینان تولید کرده و به صورت مداوم بهبود بخشند تا الزامات مشتری، مراجع قانونی و مقررات دولتی کاربردی را برآورده ساخته یا از آن فراتر روند. جهانی سازی صنایع و تنوع حاصل از الزامات و انتظارات منطقه ای و ملی دست یابی به این هدف را مشکل تر ساخته است. سازمان ها درگیر خرید محصولاتی از تامین کنندگان سراسر دنیا در کلیه سطوح زنجیره تامین می باشند. تامین کنندگان نیز درگیر تحویل محصولاتی به مشتریان متعددی هستند که دارای الزامات و انتظارات کیفی مختلفی می باشند. استاندارد " سیستم های مدیریت کیفیت در صنایع هوافضا " نخستین بار در سال 1383 تدوین شد. این استاندارد بر اساس ویرایش جدید و پیشنهادهای رسیده بررسی و پیش نویس تجدید نظر اول آن توسط کمیسیون های مربوط تهیه و در سال 1392 تحت عنوان استاندارد "الزامات سیستم مدیریت کیفیت در سازمان های هوایی، فضایی و دفاع " در یکصدوسی و هفتمین اجلاس کمیته ملی مدیریت کیفیت مورخ 1392/8/7 تصویب شد. در این تحقیق مدیریت استراتژیک کنترل کیفی هوانوردی مورد بررسی قرار گرفته است.

**کلیدواژه ها:** مدیریت استراتژیک، هوانوردی، کنترل کیفی، کنترل کیفی هوانوردی

### 1- مقدمه

این مدیریت با توجه به الزام و مقررات بین المللی و سازمان هواپیمایی کشوری ایران که وجود سیستم نظارتی و کنترل را ضروری میداند شکل گرفته و اهم وظیفه آن نظارت و کنترل روشهای اجرایی، تهیه دستورالعمل ها، روش اجراء و هم خوانی با مقررات مرتبط می باشد که محدوده کلیه بخش های درون سازمان و شرکت های طرف قرارداد داخلی و خارجی می باشد بعنوان نمونه میتوان کنترل و نظارت کیفی و بهداشتی مواد غذایی تحویلی به پرواز از مرحله ورود مواد خام و فرایند تولید تا کنترل نهایی و تحویل به پروازها بصورت روزانه و یا روند تعمیرات و نگهداری هواپیماها و انطباق آن با روش ها و دستور العمل های کارخانه سازنده و جاری شدن مقررات داخلی کشور و دیگر ملاحظات می باشد اگر چه بخشهای مربوطه خود نیز از نظر قانونی و وظیفه ای دقیقاً " موظف به رعایت مقررات می باشند اما نهایتاً " کنترل مجدد و نظارت نیز بخشی از وظایف مدیریت کنترل کیفی است. بطور اجمالی می توان دامنه نظارت را در بخش های عملیات پروازی- فنی مهندسی و تعمیرات - خدمات پروازی- خدمات بار و مسافر و خدمات زمینی نیز مثال زد(جانسن و همکاران، 2011).