



Универзитет „Св.Кирил и Методиј” – Скопје
Машински Факултет - Скопје



ПЛАНИРАЊЕ И МЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТ ВО АВИОНСКА КАБИНА КАЈ КОМЕРЦИЈАЛНИ ПАТНИЧКИ ЛЕТОВИ

Ментор
Проф. д-р Мите Томов

Студент
Тодор Крстев, 1901 ПИ

Скопје, 2024



Вовед

- Важноста на менаџментот на квалитетот во комерцијалната воздухопловна индустрија.
- Фокус: анализа на менаџирањето со кабината и контролата на квалитетот за да се обезбеди безбедност, оперативна ефикасност и задоволство на патниците.
- Главна цел: да се истражи како филозофиите на управување и оперативните практики влијаат на квалитетот на операциите во кабината.

Преглед на содржината

Менаџмент и контрола на квалитет

- Филозофии на Деминг, Јуран и Крозби
- TQM – Total Quality Management (свкупен менаџмент со квалитет)

Активности и припреми пред лет

- Состанок со екипажот, брифинг
- Проверка на опрема и безбедносни проверки

Влегување на патници и активности пред полетување

- Безбедносни активности во врска со точење на гориво
- Одговор на закани (закана за бомба)
- Безбедносна демонстрација и подготовки за полетување

Контрола на безбедноста во текот на летот

- Обезбедување на висок стандард на услуга
- Менаџирање и контрола на патници за време на турбуленции
- Менаџирање на нестандартни ситуации

Слетување и излегување на патници

- Припреми за слетување
- Активности по слетување и контрола на проток на патници при излегување

Активности после летот

Менаџмент и контрола на квалитет

Разбирање на поимот квалитет

Под поимот обезбедување на квалитет се подразбираат сите активности со кои се обезбедуваат купувачите со производи со определен квалитет.

Критериум врз основа на потрошувачот

- Степен до кој услугата ги задоволува потребите и очекувањата на патниците

Оперативна перспектива

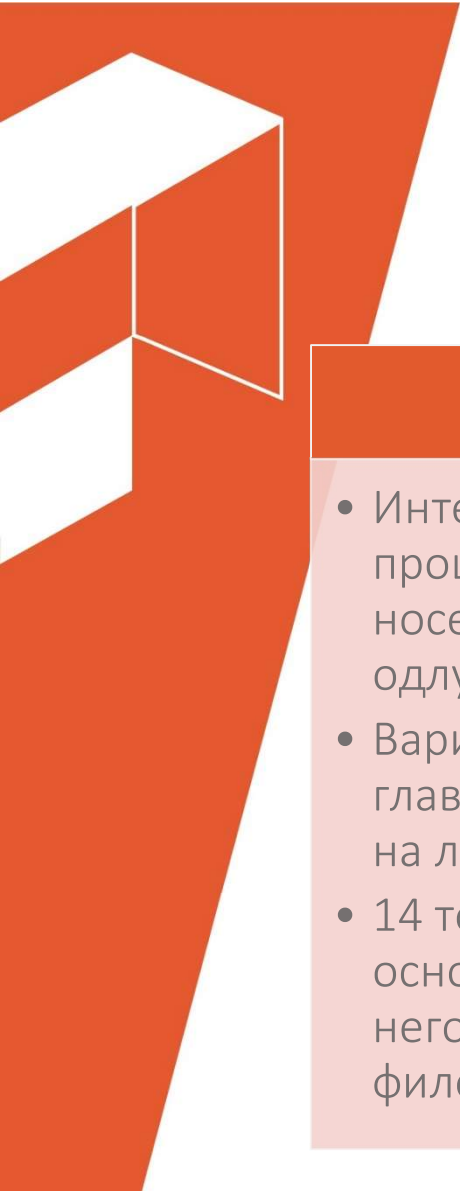
- Прецизност, усогласеност и доследност во следењето на воспоставените протоколи и процедури

Континуирано подобрување

- Динамичен концепт кој бара постојана евалуација за да се прилагоди на промените во технологијата, желбите на клиентите и индустриските регулативи

Квалитетот во авијацијата

- Доверба
- Одговорност
- Емпатија
- Точност
- Материјални работи



Менаџмент и контрола на квалитет

Филозофии на менаџмент на квалитет

Деминг

- Интегрирање на процесите, луѓето и носење на паметни одлуки
- Варијациите се главен причинител на лошиот квалитет
- 14 точки во основите на неговата филозофија

Јуран

Трилогија за квалитет

- Планирање на квалитетот
- Контрола на квалитетот
- Подобрување на квалитетот

Крозби

- Коцнепт на Нулта дефекти – Zero Defects
- Квалитетот е бесплатен
- Превенција
- Прави го тоа правилно првиот пат - DIRFT

Менаџмент и контрола на квалитет

Севкупен менаџмент со квалитет (TQM) - Филозофија за менаџмент чија цел е да го вгради квалитетот во секој аспект од работењето на организацијата.

Основни принципи на TQM:

- Фокус на клиентите
- Тимска работа
- Постојано подобрување

Предности на TQM:

- Задоволни клиенти
- Зголемена ефикасност
- Вреднување на работникот
- Подобрено носење на одлуки
- Долгорочна профитабилност



Активности и припреми пред лет

- Состанок со екипажот – брифинг
- Проверка на опрема
- Безбедносни проверки и пребарувања



Влегување на патници и активности пред полетување

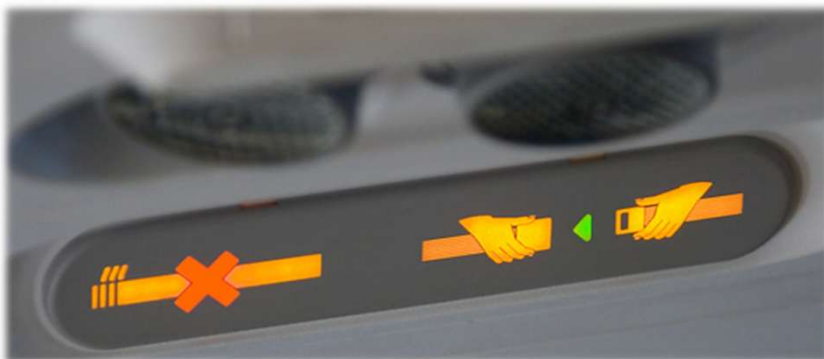
- Влегување на патници
 - Менаџирање на проток на патници – ефективно насочување на патници за да се спречи доцнење
 - Безбедност при точење на гориво – следење на процедури и зголемена внимателност
 - Одговор на закани за бомба

- Подготовка на кабината
 - Безбедносна демонстрација – запознавање на патниците со безбедносните протоколи
 - Проверки пред полетување – осигурување дека кабината е спремна за полетување



Контрола и безбедност во текот на летот

- Обезбедување на висок стандард на услуга
 - Посветеност на патниците
 - Адресирање на проблемите и создавање на пријатна атмосфера



- Менаџирање и контрола на патници за време на турбуленции
 - Јасна комуникација со патниците во врска со безбедносните процедури
 - Важноста од следење на упатствата за врзување на безбедносен појас

Контрола и безбедност во текот на летот

Менаџирање на нестандартни ситуации



- Примери на нестандартни ситуации:
 - Пожар
 - Медицински случај
 - Декомпресија
 - Откажано полетување



- Улога на кабинскиот екипаж:
 - Брзо, но разумно носење на одлуки и навремена комуникација со пилотската кабина
 - Примена на знаењето за решавање на проблемите, давајќи приоритет на безбедноста

Слетување и излегување на патници

- Подготовки за слетување:
 - Исправување на седиштата
 - Затварање на масичките
 - Отварање на ролетните
 - Сместување на багажот соодветно

- По слетување:
 - Координирање на протокот на патници за да се обезбеди безбедно и непречено излегување
 - Безбедносни проверки за заборавени предмети или изгубен багаж



Активности после летот

- Проверка на кабината и пријавување:
 - Пронаоѓање на недостатоци, штети
 - Пријавување на истите до механичарите за да ги санираат



- Состанок после лет - дебрифинг:
 - Преглед и дискусија на настаните
 - Повратни информации за подобрување во иднина

Заклучоци

- Интеграцијата на филозофиите за менаџмент и контролата на квалитетот е од суштинско значење за одржување на високи стандарди во работењето во кабината на авионот.
- Примена на стандардите во секоја фаза од летот придонесува за безбедност, ефикасност и задоволство на патниците.
- Континуираното подобрување и тимската работа се клучни за справување со предизвиците и за подобрување на квалитетот на услугата.



Дипломската работа ја нагласува и важноста од усогласување на безбедноста, оперативната ефикасност и задоволството на патниците во комерцијалната воздухопловна индустрија.



**Ви благодарам
на вниманието!**