



Pišu: Nikola Radosavljević i Prof. dr Darjan Karabašević

Značaj upravljanja kvalitetom kao imperativ razvoja avio industrije

Nakon deregulacije 1978. godine došlo je do radikalnih promena u avio-industriji sa liberalizacijom i globalizacijom. Do danas su se u ovom procesu pojavili novi poslovni modeli, stvorena su liberalnija tržišta, avio-kompanije su proširile postojeće mreže i pokrenule letove ka novim destinacijama. Na ovaj način je avio-industrija postala konkurentnija i bila je pod pritiskom da odmah reaguje na poteze svojih konkurenata u cilju opstanka i zadržavanja kompetitivnosti. Za avio-kompanije je ključno da efkasnije i efektivnije koriste postojeće kapacitete i resurse kako bi opstale i stekle konkurentsku prednost u trenutnoj situaciji. Sistem menadžmenta kvalitetom je je upravo ključan za taj proces.

U avio industriji sistem menadžmenta kvalitetom (QMS) predstavlja skup politika, procedura i procesa koje avio kompanija sledi kako bi osigurala da dosledno pruža usluge na najvišem nivou. Upravljanje kvalitetom pomaže avio kompanijama da identifikuju i kontrolišu različite faktore koji mogu uticati na kvalitet njenih usluga, a sve sa ciljem da postigne kontinuirano unapređenje svojih procesa i usluga. Dakle, QMS ima veliki značaj u obezbeđivanju bezbednosti i pouzdanosti aviona i drugih sistema vazduhoplovstva. Ovi sistemi su potrebni za ispunjavanje strogih regulatornih standarda, a QMS pomaže organizaciji da zadovolji ove standarde obezbeđujući okvir za identifikaciju, dokumentovanje i kontrolu različitih faktora koji mogu uticati na kvalitet njenih usluga. QMS obično uključuje procedure za identifikaciju i upravljanje rizicima, uspostavljanje i održavanje standarda kvaliteta i kontinuirano praćenje i poboljšanje procesa. Takođe, može uključivati procedure za obuku i razvoj, evaluaciju učinka i korektivne i preventivne akcije. Potpuna implementacija ISO standarda,

pre svega ISO 9001, može pomoći avio kompaniji da poboljša svoju efikasnost, smanji troškove i poveća zadovoljstvo korisnika. Takođe može pomoći da se izgradi poverenje i kredibilitet kod korisnika i drugih zainteresovanih strana, jer demonstrira posvećenost kvalitetu i stalnom poboljšanju. Da bi to postigle, avio-kompanije moraju da imaju snažno vođstvo, efikasnu komunikaciju i posvećenost ka stalnom unapređenju procesa, kao i kontinuirano unapređenje QMS-a. Takođe, treba da budu u stanju da se adaptiraju na promene na tržištu i industriji u kojoj deluju, a sve

Upravljanje kvalitetom pomaže avio kompanijama da identifikuju i kontrolišu različite faktore koji mogu uticati na kvalitet njenih usluga, a sve sa ciljem da postigne kontinuirano unapređenje svojih procesa i usluga. Dakle, QMS ima veliki značaj u obezbeđivanju bezbednosti i pouzdanosti aviona i drugih sistema vazduhoplovstva.

sa ciljem da budu u stanju da donose pravovremene i strateške odluke, koje će biti održive tokom dužeg vremenskog perioda. Neki ključni faktori koji mogu doprineti dobrom kvalitetu upravljanja u avio industriji uključuju:

- Dobro finansijsko upravljanje, odnosno sposobnost efikasnog upravljanja finansijskim resursima avio-kompanije, uključujući budžetiranje, predviđanje i kontrolu troškova.
- Fokus na korisnika, odnosno pružanje dobre korisničke usluge, zadovoljavanje potreba korisnika i stalno iznalaženje načina za poboljšanje korisničkog iskustva.
- Bezbednost i pouzdanost: Obezbeđivanje bezbednosti i pouzdanosti operacija avio-kompanije je ključno za izgradnju

poverenja i lojalnosti korisnika. Avio-kompanije uvek nastoje da imaju jake bezbednosne sisteme uz redovnu kontrolu i konstantno poboljšavanje ovih sistema u cilju održavanja visokih standarda i zadržavanja kompetitivnosti.



- Zadovoljstvo zaposlenih: Posvećeni i motivisani zaposleni pružice najbolju uslugu korisnicima i doprineće opštem uspehu avio-kompanije. Zbog toga je važno da se menadžment fokusira na zadovoljstvo zaposlenih kako bi se stvorilo pozitivno radno okruženje.

Ne treba zanemariti činjenicu da je avio industrija značajno pogođena pandemijom COVID-19. U prvim mesecima pandemije mnoge zemlje su uvele ograničenja putovanja i zatvaranje granica, što je dovelo do značajnog pada potražnje za avio prevozom. Kao posledica takvih okolnosti, avio-kompanije su morale da smanje broj letova koje obavljaju, da otpuštaju zaposlene i da traže finansijsku pomoć od vlada. Pored pada tražnje, avio-kompanije su morale da se suoče i sa dodatnim teretom sprovođenja novih zdravstvenih

Ne treba zanemariti činjenicu da je avio industrija značajno pogođena pandemijom COVID-19. U prvim mesecima pandemije mnoge zemlje su uvele ograničenja putovanja i zatvaranje granica, što je dovelo do značajnog pada potražnje za avio prevozom. Kao posledica takvih okolnosti, avio-kompanije su morale da smanje broj letova koje obavljaju, da otpuštaju zaposlene i da traže finansijsku pomoć od vlada.

i bezbednosnih mera, kao što su zahtevanje nošenja maski za vreme putovanja i implementacija dodatnih procedura. Nove mere su svakako predstavljale dodatne troškove avio-kompanijama, koje su one morale da prebace na putnike, u vidu viših cena karata i naknada za stvari, kao što je čekirani prtljag. Pandemija je imala značajan uticaj na avio-industriju i verovatno će biti potrebno neko vreme da se industrija potpuno oporavi.

Značaj menadžmenta kvaliteta u avio industriji je od suštinske važnosti za dugo-

ročni uspeh poslovanja. Fokusirajući se na ove ključne faktore, avio-kompanije mogu osigurati da su u dobroj poziciji da odgovore na izazove industrije i postignu neprekidan rast i profitabilnost. □

Nikola Radosavljević,
globalni menadžer kvaliteta, STRADE –
powered by SR Technics i
Prof. dr Darjan Karabašević,
prodekan za naučnoistraživački rad
Fakultet za primenjeni menadžment,
ekonomiju i finansije, Beograd
www.mef.edu.rs