

۱۳۹۷
میراثی ۱
۳۳

مدیریت منابع انسانی هوانوردی

مؤلفین: دکتر نیک بخش حبیبی - رضا ملکی

مرکز انتشارات راهبردی

تهران: پاییز ۱۳۹۷



حیبی، نیک بخش، ۱۳۴۴ - ملکی، رضا، ۱۳۵۷

سرشناسه

عنوان و نام پدیدآور مدیریت منابع انسانی هوانوردی/ مؤلفین: نیک بخش حیبی - رضا ملکی؛ ویرایش تخصصی رضا خدایی، امیر هوشنگ خادم دقیق

مشتخصات نشر تهران: ارتش جمهوری اسلامی ایران، نیروی هوایی، مرکز انتشارات راهبردی نهجا، ۱۳۹۶

مشتخصات ظاهری ۳۴۳ص: مصور، جدول، نمودار، نقشه

شابک ۹۷۸-۶۰۰-۸۴۸۹-۷۷-۱

وضعیت فهرست نویسی فیا

موضوع هوانوردی - عوامل انسانی

Aeronautics- Human factors موضوع

موضوع هوانوردی - مدیریت

Aeronautics- Management موضوع

موضوع هوانوردی - پیش بینی های ایمنی

Aeronautics- Measure. موضوع

شناسه افزوده ملکی، رضا، ۱۳۵۷ -

شناسه افزوده خدایی، رضا، ۱۳۴۳ - ویرایش

شناسه افزوده Khadem Daghigh, Amirhooshang

شناسه افزوده ایران. ارتش. نیروی هوایی مرکز انتشارات راهبردی

شماره کتابشناسی ملی ۱۳۹۷ م ۶/ ۵۵۳/ ۶ TL

رده بندی دیویی ۶۲۹/۱۳۲۵۲

رده بندی کنگره ۵۴۴۹۱۳۸

مؤلفین: نیک بخش حیبی - رضا ملکی

ویرایش تخصصی: رضا خدایی - امیر هوشنگ خادم دقیق

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

تاریخ انتشار: ۱۳۹۷

نوبت چاپ: اول

مدیریت چاپ و نشر: امیر هوشنگ خادم دقیق، علیرضا سمواتی

طراح جلد: سینا چیت فروش زاده

امور پشتیبانی و چاپ: حسین بحریمانی

رایانه و تایپ: خداداد خاتمی کیا - سینا چیت فروش زاده - مهران غلامیان

ناشر: مرکز انتشارات راهبردی

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۲۸۰۰۰ تومان

نشانی: تهران، خیابان پیروزی، ستاد نیروی هوایی ارتش ج.ا.ایران، دفتر پژوهش های نظری و مطالعات راهبردی نهجا، تلفن: ۳۵۷۴۳۱۵۹ -

۱۷۶۳۴۲۴۳۱ - کدپستی: ۳۵۷۴۳۱۲ - ۳۳۳۳۱۰۰۹

حق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است

فهرست مطالب

فصل اول کلیات و سیر تکامل مدیریت منابع انسانی هوانوردی

۱	آغاز سخن
۲	مفهوم و مبدأ شناسی مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۶	منشأ مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۱۰	سیر تکامل مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۱۲	نسل اول مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۱۳	نسل دوم مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۱۴	نسل سوم گسترش دامنه مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۱۵	نسل چهارم مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۱۵	ادغام و فزاینده سازی
۱۶	موفقیتها و شکستهای ناشی از آموزش مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۲۱	نسل پنجم مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۲۱	جستجو برای یک مدل جهان
۲۲	مدیریت منابع انسانی هوانوردی: توان مدیریت خطا
۲۴	ملاحظات نسل پنجم مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۲۶	چگونه مدیریت منابع انسانی هوانوردی مدیریت حساس به نسل های اولیه مرتبط می گردد؟

فصل دوم اصول مدیریت منابع انسانی هوانوردی

۲۹	مقدمه
۳۰	ممکناری اعضا در مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۳۲	آگاهی از موقعیت
۳۲	حل مسئله / تصمیم گیری / درایت
۳۳	مدیریت استرس
۳۴	آنالیز و بررسی
۳۵	مدیریت منابع انسانی هوانوردی چه هست و چه نیست؟
۳۶	ارکان مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۳۶	پرسش و تحقیق
۳۷	حمایت و طرفداری / دفاع
۳۷	حل تعارضات و تضاد
۳۸	تصمیم گیری
۳۸	بررسی و ارزیابی / انتقاد
۳۹	مشکلات شایع درون کابین خلبان و مهارت های مدیریتی
۴۰	مهارت های مدیریتی مورد نیاز

فصل سوم دستورالعمل‌های عملیاتی استاندارد و آموزش پرواز خط‌گرا

۴۳	مقدمه
۴۴	دلایل عدم رعایت دستورالعمل‌های عملیاتی استاندارد نیز عبارت‌اند از:
۴۷	اشاعه فرهنگ «بایستی به دستورالعمل‌ها»
۴۷	عبارت سازی استاندارد
۴۸	فراخوانی استاندارد
۵۰	مثال‌هایی از فراخوانی استاندارد
۵۰	بررسی چک‌لیست استاندارد
۵۲	اهمیت چک لیست
۵۴	توجه‌های پرواز
۵۸	نمونه‌ای از یک طرح خروجی پروازی
۶۰	نمونه توجه یک پرواز ورودی
۶۱	آموزش پرواز خط‌گرا
۶۳	حل مسئله در محیط برنامه آموزش پرواز خط‌گرا
۶۶	رویدادها
۶۷	عناصر برنامه آموزش پرواز خط‌گرا
۴۹	فصل چهارم
۴۹	ارتباط
۷۳	مقدمه
۷۴	حقایق کلیدی در مورد روشی که ما ارتباط برقرار می‌کنیم
۷۵	فاکتورهای ارتباط
۷۶	فرایند برقراری ارتباط
۷۶	شناسایی فرضیات
۷۹	مهارت‌های ارتباط کلامی ضروری در مدیریت منابع انسانی هوانوردی
۸۶	تکنیک‌های حل مجادله: الگوهای سازنده
۸۹	ارتباط مؤثر
۹۰	موانع ارتباط
۹۱	ارتباط رادیویی
۹۳	فصل پنجم
۹۳	سبک‌های رفتاری
۹۵	مقدمه
۹۵	سبک‌های رفتاری و رهبری (هدایت)
۹۶	سبک رفتاری قاطعانه یا ابراز وجود
۹۷	سبک‌های رفتاری - زبان بدن (تن گفتار)
۹۷	رفتار غیر قاطعانه
۹۷	رفتار قاطعانه (ابراز وجود)

۹۸	رفتار قاطعانه
۱۰۵	فصل ششم
۱۰۵	خستگی
۱۰۵	مقدمه
۱۰۵	خطرات خستگی
۱۰۶	نظم شبانه روزی
۱۰۹	علائم خستگی خلبان
۱۰۹	برداشت‌های نادرست رایج
۱۱۰	مصرف الکل و خستگی
۱۱۰	تحلیل ذهنی
۱۱۰	مواد انرژی‌زا مصنوعی
۱۱۱	اقدامات لازم برای مقابله با خستگی
۱۱۵	فصل هفتم
۱۱۵	مدیریت استرس
۱۱۵	مقدمه
۱۱۶	استرس چیست؟
۱۱۷	تأثیرات استرس بر خدمه پروازی
۱۱۹	عوامل تنش‌زا (استرس‌زا) در هواپیما
۱۲۰	علائم استرس
۱۲۰	اثرات استرس
۱۲۱	کنترل استرس
۱۲۷	فصل هشتم
۱۲۷	خطای انسانی
۱۲۵	مقدمه
۱۲۶	سهم خطای انسانی در بروز حوادث
۱۲۸	تعریف خطای انسانی
۱۲۹	خطاهای انسانی و ایمنی در هوانوردی
۱۳۰	انواع خطاهای خدمه پرواز
۱۳۱	عوامل اصلی بروز خطا
۱۳۲	انواع خطا از نظر زمان
۱۳۴	انواع خطاها بر اساس علت وقوع آنها
۱۳۷	الگوی ذهنی از فاکتورهای انسانی
۱۴۱	فصل نهم
۱۴۱	راهنمای مدیریت ریسک
۱۴۵	مقدمه
۱۴۹	خطر

۱۴۹	تشخیص خطرات و کاهش ریسک
۱۵۱	دستورالعمل‌های عملیاتی استاندارد و ریسک
۱۵۷	ریسک
۱۶۳	رفتار انسان در هوانوردی
۱۶۸	تشخیص خطرات و کاهش ریسک
۱۶۳	فصل دهم
۱۶۳	آگاهی موقعیتی و مدیریت حجم کار
۱۷۷	مقدمه
۱۷۸	ارکان آگاهی موقعیتی
۱۷۹	علائم عدم آگاهی موقعیتی
۱۹۷	طبقه‌بندی حجم کار
۱۹۸	عوامل تشدیدکننده حجم کاری
۲۰۷	فصل یازدهم
۲۰۷	انضباط پروازی
۲۰۱	انضباط پروازی چیست؟
۲۰۳	نگرش رفتاری و انضباط
۲۱۱	فصل دوازدهم
۲۱۱	رهبری و تصمیم‌گیری
۲۱۱	مقدمه
۲۱۲	چه چیزی یک فرد را رهبری می‌کند؟
۲۱۲	مهارت‌های رهبری
۲۱۳	تصمیم‌گیری تحلیل‌گرایانه
۲۱۵	فرایند تصمیم‌گیری در هوانوردی
۲۱۷	اصول مدیریت منابع هوانوردی
۲۱۹	کاردانی و مهارت
۲۲۰	امنیت
۲۲۱	خلاصهٔ سانحه هوایی
۲۲۳	فصل سیزدهم
۲۲۳	مروزی بر حوادث
۲۳۵	مقدمه
۲۳۷	اصطلاحات حوزه ایمنی پرواز
۲۴۰	آمار اتفاقات و سوانح هواپیمایی ایران از سال ۲۰۰۹-۱۹۷۸ میلادی (۱۳۸۸-۱۳۵۷ شمسی)
۲۴۳	پیامدهای کاهش ضریب ایمنی پروازها در ایران
۲۴۳	تاوگان هواپیمایی ایران
۲۴۵	سوانح ایران به تفکیک نوع هواپیما و کشور سازنده آن
۲۵۰	بررسی سن هواپیماهای سانحه دیده در ایران

۲۵۲	بررسی فاز پروازی سوانح در ایران و جهان
۲۵۴	بررسی عملکرد ایرلاین های ایران از سال ۱۳۵۷ تا ۱۳۸۸ شمسی
۲۵۷	بررسی وضعیت ایمنی هوایی در ایران و کشورهای منطقه در ۱۵ سال اخیر
۲۵۹	ایرلاین های ایران و جهان در رده بندی کیفیت خدمات
۲۶۱	مقایسه عملکرد صنعت مسافربری هوایی ایران و ترکیه
۲۶۴	مقایسه ایمنی خطوط هوایی ایران، ترکیه و آمریکا
۲۶۷	بررسی کلی صنعت مسافربری هوایی جهان
۲۶۸	مقایسه آماری سوانح هواپیمایی جهان و ایران
۲۷۱	ایران و خاورمیانه
۲۷۳	مرگبارترین ۱۰۰ سانحه جهان
۲۷۸	بررسی علل سانح هوایی در ایران و جهان
۲۷۸	مهم ترین علل سانح هوایی طی سال های اخیر در ایران
۲۸۰	نقش دولت و مدیریت در سوانح هواپیمایی
۲۸۲	تحریم اقتصادی و سانح هوایی ایران
۲۸۳	نقش خلبان و خدمه پرواز در ایمنی سوانح های هوایی
۲۸۴	سیستم مدیریت ایمنی
۲۸۷	لزوم وجود سازمان مستقل بررسی سوانح هوایی
۲۹۱	پیوست ۱
۲۹۳	پیوست ۲
۲۹۵	پیوست ۳
۳۰۱	پیوست ۴
۳۰۶	پیوست ۵
۳۳۸	منابع و مأخذ

پیشگفتار

بروز سوانح هوایی از آغاز پیدایش صنعت هوانوردی، همواره به مثابه یک کابوس همگام با توسعه این صنعت سبب دلواپسی و نگرانی کسانی بوده که هوایما را به عنوان یک گزینه مطمئن برای سفر و جابجایی و حمل و نقل انتخاب کرده اند.

اگر چه سوانح هوایی از لحاظ آماری به نسبت سوانح زمینی و حتی دریایی از میزان قابل توجهی برخوردار نیست، ولی به خاطر تصور حرکت در ارتفاع بالا و محدودیت در حرکت متأسفانه از لحاظ روحی و روانی از شدت بالاتری نگران کننده شده است.

مهندسی و مدیریت صنعت هوانوردی همواره در پی آن است که تدابیری جدی در راستای جلوگیری از چنین سوانحی اتخاذ و به اجرا گذاشته شود. در این میان سهم توجه به منابع انسانی در سال های اخیر به دلیل توجه به کاهش سهم «خطای انسانی» بیش از سایر مؤلفه های مدیریتی مشهود است.

مدیریت منابع انسانی (پرسر دی) (داخل کابین) یا همان «سی-آر-ام» به عنوان یکی از حلقه های گمشده و یکی از بارزترین حلقه های ایمنی چنان معرفی شده که بسیاری معتقدند رعایت صحیح و به موقع اصول آن ها می تواند به میزان قابل توجهی از بروز سوانح جلوگیری کند. در کشور ما ایران برخلاف آگهی عمومی از نتایج بررسی های آماری که آشکار می ساخت ۸۰ درصد سوانح ریشه در «خطای انسانی» و اجبار سازمان ایگائو مبنی بر برگزاری کلاس های مدیریت منابع انسانی هوانوردی (داخل کابین) این موضوع در نموده است، لیکن هنوز اهمیت موضوع برای بسیاری، ملموس و قابل درک نیست. این اثر تلاش می کند گامی هر چند ناچیز در آشکار سازی اهمیت این موضوع و معرفی اصول و ارکان این حوزه از دانش بردارد.

مؤلفان این اثر هر دو از خلبانان و اساتید خلبان در دو هواپیمای شکاری و ترابری هستند و از نقش مبانی مدیریت منابع انسانی هوانوردی در ارتقای ایمنی و افزایش سطح ایمنی تیمندی کارکنان هوانوردی و مدیران این صنعت آگاه می باشند؛ بنابراین انگیزه جدی خود را معطوف به خلق این اثر نمودند. امید است که مطالعه این کتاب بتواند راه آگاهی بیشتر از مبانی و اصول مدیریت منابع انسانی هوانوردی و معرفی الگوهای غلط و گلوگاه های خطر و حتی شناخت هنجارها و ناهنجاری های این حوزه مهم از صنعت هوانوردی را برای همگان هموار سازد.

مرکز مطالعات راهبردی نیروی هوایی

پاییز ۱۳۹۶