

JÓK A LEGJOBBAK KÖZÜL

Riport Zörényi Ágnessel

... Amikor jó minőségről beszélünk, a szervezet szerepét is kulcsfontosságúnak tartom. A szervezet működéséhez elengedhetetlen a hosszú távú célok megfogalmazása és az azokhoz igazított stratégia megalkotása. A stratégia szerinti működéshez nélkülözhetetlen a felelős vállalatirányítási rendszer működtetése, fontos továbbá egy megbízható jelentési rendszer kialakítása éppúgy, mint az auditok működtetése, vagy a rendszeres képzések szervezése...



Zörényi Ágnes

- Szakmai önéletrajz helyett néhány konkrét, a pályához kötődő állomásról kérdezlek. Az ELTE Bölcsészettudományi kar orosz - angol szak mennyire volt meghatározó, későbbi karriered során?
- Minden ember életében vannak olyan események és személyek, amelyek meghatározzák gondolkodásmódunkat és amelyek kihatnak döntéseinkre az élet minden területén. Számomra a családom mellett az egyik ilyen állomás az öt év volt, amit az ELTE Bölcsészettudományi karán tölthettem. Az első három évben a hagyományos irodalmi, nyelvészeti ismereteken kívül neves professzorok és elismert tanárok osztották meg tudásukat és tapasztalataikat az angolszász vagy amerikai történelemtől és kultúráról. Az alapképzést követő két év már gyakorlatiasabb volt, egyrészt a középiskolai oktatásokhoz szükséges módszertannal, a tananyagírás rejtelmeivel foglalkoztunk,

másrészt a tanítási gyakorlaton élesben is megtapasztaltuk a középiskolai környezetet – azt is, amire nem lehet felkészülni, és ahol néha küzdelmes volt az alkalmazkodás, megoldáskeresés. Ezt akkor még nem tanították reziliencia programokban, de szembe nézhettem saját korlátaimmal, és kisebb nagyobb sikerrel tudtam alkalmazkodni a helyzethez. Hatalmas élményt jelentett, mindig szívesen emlékszem vissza erre az időszakra, meghatározó volt a későbbi munkáim során is, mivel olyan készségekre és képességekre tettem szert, amelyekre a mai napig szükségem van.

- Zalaegerszeget mikor és miért cserélted Budapestre?
- Zalaegerszeg a szülővárosom, érettségi után kerültem Budapestre, ahol a tanulmányaimat folytattam az ELTE Bölcsészettudományi karán.
- *Hogyan kerültél a repülésbiztonság közelébe?*
- Egy érdekes 'utazáson' keresztül, amit részben a magánéletem alakulása, részben a munkahelyi körülmények változása generált. Hosszú éveken keresztül általános és szakmai angol oktattam pilóták, légiutaskísérők és légiforgalmi irányítók számára. Útkeresésem közben egyéb szakmai angol nyelv is érdekelt, próbálkoztam a sales és marketing irányába is nyitni, de érdekelt az orvosi és jogi vonal is, végül a repülésnél landoltam. A HungaroControl Zrt. felel a biztonságos légiforgalom irányításáért, szolgáltatásokat nyújt a magyar légtérben és a NATO felkérése alapján, a Koszovó feletti magas légtérben repülő gépek számára is. Két fiammal innen mentem GYES-re. Ebben az időszakban a gyerekek mellett egy véletlen folytán ismertem meg a minőségirányítást egy holland-magyar tanácsadó cégen keresztül, akik egy napilapban hirdettek képzést és angolul is jól beszélő embereket toboroztak. Jelentkeztem, elvégeztem a tanfolyamot és egy tanácsadó cégnél kezdtem dolgozni, ahol minőségirányítási rendszerek kiépítésével és angol nyelv oktatásával foglalkoztam. Úgy érzem, hogy a gyerekek, a család és ez a munka jelentette akkor számomra az egyensúlyt. A GYES után visszatértem a HungaroControl-hoz is, ahol éppen akkor minőségirányítási tapasztalattal rendelkező, angol nyelvet jól beszélő szakembert kerestek a repülésbiztonsági osztályon. Ez volt az első állomás a repülésbiztonság felé, és mondhatom, hogy kemény munkával, kitartással és szorgalommal sikerült egy olyan szakmai vérkeringésbe és közösségbe kerülnöm, amit a mai napig is nagyon szeretek.
- *Munkádhoz sokat kellett és kell tanulnod. Ezek közül a képzések, képesítések közül kérlek említs meg néhányat!*
- A repülésbiztonsági képzések nagy része a légiforgalmi iparágban külföldön történik, így van ez a légiforgalmi szolgáltatóknál is. Egy olyan szabályozott környezetben dolgozunk, amit globálisan és európai szinten is összehangoltan kell működtetni annak érdekében, hogy a légi járművek a legnagyobb biztonságban repülhessenek végig, országokat és kontinenseket átszelő útvonalukon. A 90-es években történt balesetekre a légiközlekedési iparág egy szigorú repülésbiztonság-irányítási rendszer kiépítésével reagált. Azóta is mind a mai napig tart, egy olyan globális kommunikáció, amelynek célja a repülésben dolgozók repülésbiztonsági tudatosságának folyamatos fejlesztése. Ennek a felismerésnek köszönhetem én is, hogy a kötelező repülésbiztonsági tanfolyamokat el kellett végeznem, amelyeken egy meglehetősen szerteágazó szabályozói környezetet kellett részletesen megismernem. Az ismeretek skálája kiterjedt a hatósági auditokra, a légiforgalmi irányítók képzésére, a repülésbiztonság- és minőségirányítási rendszerekre, a kockázatelemzésre, a légiforgalmi és műszaki események jelentésére és kivizsgálására vonatkozó európai szabályok ismeretére. Ezeket az ismereteket Luxemburgban az EUROCONTROL IANS képzési központban sajátíthattam el. Ezen kívül repülésbiztonsági auditor és felmérő bizonyítványt is szereztem. Összességében az alapképzettség

megszerzése 4-5 éven keresztül tartott. És mindezt hol kamatoztatom? Minőségirányítási és repülésbiztonsági auditokon, a repülésbiztonsági felméréseken és a beszállítói szemléken, a teljesítmény monitoringhoz kapcsolódó folyamatokban. Az egyes tanfolyamokon szerzett ismereteket a HungaroControl belső környezetéhez adaptáltuk és dolgoztuk ki a különböző eljárásokat. Az audit és monitoring csapattal rendszeres továbbképzéseken biztosítjuk tudásunk szinten tartását és fejlesztését, ezen kívül folyamatosan figyeljük a nemzetközi harmonizációs munkát és jó gyakorlatokat. Ma, amikor már az ipar 4.0, a digitális átalakulás és az innovatív programok befolyásolják az üzleti modelleket, kiemelkedő fontosságú a repülésbiztonság-tudatosság növelése valamennyi érdekelt félben. Ezt tesszük az oktatásokon, fórumokon és a biztonság-kritikus iparágak menedzsment rendezvényein, ahol én is aktív résztvevő vagyok. Az elmúlt három évben az ember-eszköz- eljárás rendszerben a humán szerep változásának figyelemmel kísérését tartom izgalmas kérdésnek, ezért olyan képzéseken vettem részt, ahol ennek az átalakulásnak a hatásaival foglalkoztunk. Az újabb és újabb kihívásokra úgy tekintek, hogy azok a szolgáltatás minőségét és a repülésbiztonsági teljesítményt kedvezően befolyásolják és hozzájárulnak a magyar légiforgalmi irányítás nemzetközi elismertségéhez.

- *Több nemzetközi munkacsoportban is dolgoztál, vagy jelenleg is munkálkods. Említs meg ezek közül néhányat az ott folyó munka felvázolásával.*
- Az első nemzetközi munkacsoport szerintem mindenki életében nyomot hagy, így történt ez velem is. A CANSO (Polgári Légiforgalmi Szolgáltatók Szervezete) égisze alatt működött a Business Excellence munkacsoport, ami az EFQM modellhez hasonló, a légiforgalmi szolgáltatásra szabott önértékelő eszköz kidolgozására volt hivatott, és amit 'Fitness Check'-nek neveztünk el. Nagy lendülettel és elköteleződéssel alakítottuk ki ezt a 'pilot' dokumentumot egy nemzetközi csapattal, ami az angolok, németek, a szomszédos országok, a kanadai és egyiptomi szolgáltatók minőségügyi szakembereiből állt. Jelenleg is tagja vagyok EUROCONTROL és CANSO repülésbiztonsági munkacsoportoknak, amelyek azon dolgoznak, hogy az új technológiák alkalmazásával a szolgáltatók maradéktalanul megfeleljenek a forgalmi kihívásoknak, és a lehető legmagasabb szinten garantálják a repülésbiztonságot. Az egyik csoport például a légiforgalmi irányítás normál működésének monitorozása érdekében alakít ki eszköztárat, módszereket, amelyeket itthon is tudunk majd használni felmérésekhez. Egy másik munkacsoportban a következő ún. referencia periódusra készülünk új teljesítménymutatók kidolgozására, amelyek már nemcsak a szabályoknak való megfelelést fogják tükrözni, hanem az új technológiákhoz alkalmazkodó mérési lehetőségeket is.
- *Tudásodat sok esetben profi szintre tökéletesítetted. Nemcsak a nyelvtanári képzésre, de a repülésszakmai felkészültségedre is gondolk. Szakmailag mire vagy a legbüszkébb?*
- A legbüszkébb arra vagyok, hogy megtettem azt az utat, ami a tanári pályától a repülésbiztonsági és minőségirányítási monitoring és rendszerfejlesztő csoport vezetéséig tartott. Minden apró lépés fontos volt és büszke vagyok, hogy szakmai tapasztalatom és tudásom által csoportvezetőként látom el a feladataimat. Az igazgatóságunkon és a csoportban is olyan emberekkel vagyok körülvéve, akik támogató környezetet biztosítanak és szakmai fejlődésre inspirálnak. Ha mégis ki kellene emelni valamit, akkor az a repülésbiztonsági kultúra felmérések integrálása az irányítási rendszerünkbe, ami azt jelenti, hogy ötévente az egész szervezetre kiterjedő kérdőíves és fókuszcsoportos felmérést végzünk, és az eredmények alapján fejlesztési intézkedéseket fogalmazunk meg egy még magasabb munkakultúra elérése érdekében. Büszke vagyok arra is, hogy részt vehetek a vállalat munkatársainak oktatásában is, ahol minőségirányítási és repülésbiztonsági képzést tartok.

- *Hogyan tudod tudásodat szinten tartani, megújítani?*

- Szerencsés helyzetben vagyok, mert a repülés és a légiforgalmi irányítás nálunk otthon is téma, sokszor egy esti beszélgetés is felér egy 'képzéssel'. Számos olyan szakmai platform létezik, amelyek révén a tudás szinten tartása már csak attól függ, hogy mennyi ideje van az embernek. Általában sokat olvasok, és ha valami nagyon érdekel, képes vagyok addig böngészni az internetet, amíg nem találom meg, amit akarok. Legyen az egy fogalom, egy eljárás, vagy egy érdekes esemény. A kollégákkal való beszélgetések, a közös gondolkodások mind - mind a tudás szinten tartását és megújítását szolgálják. Egy-egy nemzetközi munkacsoport ülésen pedig, az informális beszélgetésekből is sokat lehet tanulni.

- *Kiket és mire szoktál oktatni a HungaroControl-nál? Mivel foglalkozol jelenleg és milyen terveid vannak?*

- Büszke vagyok arra is, hogy részt vehetek a vállalat munkatársainak oktatásában, ahol minőségirányítási és repülésbiztonsági képzéseket tartok. Az új belépőket és az operatív dolgozókat egyaránt oktatom, vagyis a légiforgalmi irányítókat, repüléstájékoztatókat és a mérnök műszaki kollégákat. Az éves felfrissítő képzésükön a repülésbiztonsági modul keretében szoktam előadást tartani, ezen kívül e-learning tananyagok kidolgozásában is részt veszek.

- *„Minőségügyes berkekben” is kiváló szakembernek tartanak. Tudom, hogy a repülésbiztonságban a minőségnek különös jelentősége van. Már csak ezért is meg kell kérdeznem: mit gondolsz a jó minőségéről?*

- Ha csak arra válaszolok, hogy mit gondolok a jó minőségről, azt mondanám, hogy csokoládé. A családom azt válaszolná, hogy autó, mobiltelefon, internet. Azt értjük alatta, hogy megbízhatóság, bizalom, szakértelem, hitelesség és kultúra. A légiforgalomban nem lehet elválasztani a minőséget a repülésbiztonságtól vagy fordítva. Ahhoz, hogy biztonságosan eljussunk A-ból B-be, megbízható műszaki berendezésekkel kell rendelkezünk a levegőben és a földön is, és ezek zökkenőmentes együttműködésében természetesen a megbízható tudással a technológiát üzemeltető emberekről sem felejtkezhetünk meg. Bízni kell a berendezéseinkben és eszközökben, például az automata támogató funkciókban, az adatokban, és ezeket felhasználva az elvárt képességek és szakmai tudás birtokában kell dolgoznunk. Amellett, hogy az eljárásainkat rendszeresen átvizsgáljuk és a folyamatainkat optimalizáljuk, nagy hangsúlyt kell fordítanunk a partnereinkre, többek között a légitársaságokra, az utasokra, a repülőtérré, a lakosságra, szinte az egész társadalomra. Célunk, hogy mindenkit a legelőnyösebb helyzetbe hozzunk, a késéseket minimalizáljuk, fenntartsuk a légiforgalom áramlását, hozzájáruljunk a környezeti terhelés csökkentéséhez (zaj, légszennyezés) és mindehhez egy megbízható, biztonságos környezetet alakítsunk ki. Amikor jó minőségről beszélünk, a szervezet szerepét is kulcsfontosságúnak tartom. A szervezet működéséhez elengedhetetlen a hosszú távú célok megfogalmazása és az azokhoz igazított stratégia megalkotása. A stratégia szerinti működéshez nélkülözhetetlen a felelős vállalatirányítási rendszer működtetése, fontos továbbá egy megbízható jelentési rendszer kialakítása éppúgy, mint az auditok működtetése, vagy a rendszeres képzések szervezése. Annak érdekében, hogy az eddig felsorolt tevékenységek és feltételek jól működjenek, olyan támogató szervezeti kultúrára van szükség, ahol a szervezeti normák átszövik a működés mindennapjait.

- *A szoftverbiztonságról miként vélekedsz?*

- Alapvető fontosságú a mi működési területünkön. A szoftverbiztonság a repülésben is az egyik legfontosabb tétel, ami az üzemfolytonosságra és a repülésbiztonságra is hatással van, ezért

természetesen nagyon szigorúan szabályozott terület. A szoftverekkel kapcsolatos változtatásokat (újak beszerzése, csere, javítás, karbantartás fejlesztés) a repülésbiztonság-irányítási rendszeren belül is kezeljük. Ez azt jelenti, hogy ha egy szoftver változik, megvizsgáljuk, hogy érintheti-e ez a változás a repülésbiztonságot és milyen hatással lehet a biztonságos működésre, a vizsgálataink eredményeként a módosításokat, vagy új szoftvereket különböző szigorú protokollok alapján, nyúzópróbák után vehetjük/vesszük csak használatba.

- *Magas szakmai felkészültséget igénylő munkádról és Rólad is több érdekes információhoz jutottunk. Válaszaidat megköszönve kívánok további munkasikereket és kiváló egészséget!*

Sződi Sándor
minőségszakértő
IFKA Közhasznú Nonprofit Kft.