

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL

Időpont: 2019. október 30., szerda

Helyszín: EOQ MNB Képzési Központ
1026 Budapest II. kerület, Nagyajtai utca 4/a.

Szervezők: EOQ MNB Minőségrendszerek, Közigazgatási és
Fogyasztóvédelmi, Építésügyi, valamint Oktatási és
Terminológiai Szakbizottság
„Pódiumbeszélgetések a Minőségről” sorozat

Téma:

A minőség a gyakorlatban, avagy mérlegen a HungaroControl 15 éve a repülésbiztonság és a minőségirányítás útján

Előadók: *Kurucz Mihály István*, HungaroControl Zrt. RMB igazgató
Zörényi Ágnes, HungaroControl Zrt. SQRM (repülésbiztonsági és
minőségirányítási fejlesztési és monitoring) csoportvezető

A HungaroControl Zrt. légiforgalmi irányítói tavaly több mint egymillió repülőgép biztonságos közlekedését segítették. A magyar légtér mellett 2014 óta a koszovói magas légtérben is ellátják a légiforgalmi irányítás szolgáltatását.

A légiforgalmi szolgáltatók egész Európában folyamatos kihívásokkal szembesülnek a légterek forgalmának előre nem jelzett növekedése miatt. A HungaroControl Zrt. felismerte, hogy olyan fejlesztésekre van szükség, amelyek a forgalomkezelést, a repülésbiztonság és a minőségi szolgáltatás javítását szolgálják. A versenyképesség a vállalat létkérdése: Európában az egyik legkedvezőbb szolgáltatási áron az egyik legmagasabb színvonalú forgalomkezelést biztosítanak. A HungaroControl Zrt. számára fontos, hogy az önállóság megőrzése mellett az európai légi közlekedés megkerülhetetlen tényezője legyen. Ennek megvalósítása érdekében elkötelezett a társaság nemzetközi és európai szintű szerepvállalásának erősítésében. Szintén meghatározó számára az Egységes Európai Égbolt (SES) rendeletcsomagból

adódó elvárás, a partner légiforgalmi szolgáltatókkal folytatott együttműködés.

Az Egységes Európai Égbolt főbb célkitűzései között szerepelnek a repülésbiztonság, környezetvédelem, költséghatékonyság és kapacitás értékekre vonatkozó európai elvárások.

Az elmúlt években elért jelentősebb eredmények:

- a Free Route bevezetése, vagyis az országon belüli útvonal szabad megválasztásának biztosítása.
- a KFOR szektor újrainyítása során a Koszovói magaslégtérben történő irányítás elnyerése
- Remote Tower, vagyis távoli torony irányítás kialakítása

A változó forgalmi környezet nagy kihívásaira a társaság kutatási-fejlesztési és innovációs tevékenységgel válaszol, együttműködve a felsőoktatási és az akadémiai szervezetekkel, valamint a kis- és középvállalkozásokkal.

A kutatás-fejlesztési projektek közül néhány példa:

- UTM – UAS (drón) forgalmi rendszer fejlesztésében, implementációjában való részvétel
- Virtuális álpilóta (hangfelismerő technológián alapulva végrehajtja az ATM szimulációk során az álpilóta feladatokat)

A vállalat átfogó fejlesztési tervei mellett a repülésbiztonság- és minőségirányítási rendszer gyakorlatban alkalmazott folyamataira, szempontjaira hallhatott példákat a közönség. Egyik fontos üzenet az volt, hogy a technológiai fejlesztések és eljárások mellett nem hagyható figyelmen kívül az emberi tényező szerepe sem: a légiforgalmi irányítók munkakörnyezetére, tapasztalataira, visszajelzéseire a rendszer működtetése során nagy gondot fordítanak. Ugyanilyen fontos a vállalat által nyújtott 24 órás pszichológiai segítség, amit a munkatársak egy-egy kritikus helyzet kezeléséhez igénybe vehetnek. A munkatársak repülésbiztonsági és a minőségi szolgáltatással való kapcsolatának tudatosítására a munkaköri leírásokban megjelenő repülésbiztonsági kódokat alkalmaznak. Általános a kockázatalapú szemlélet: nem elég megbízhatónak látszani, annak is kell lenni! Sokat lehet tanulni az események elemzéséből és szakmai kivizsgálásából akár saját eseményekről, vagy máshol történekről van szó. A minőségirányítási rendszer integráló szerepet tölt be a többi irányítási rendszerrel (információbiztonsági és környezetirányítási rendszer, munkahelyi egészségvédelem, energia irányítás stb.) kapcsolatban.

Évente végeznek rendszerértékelést az illetékes hatóság és az Európai Repülésbiztonsági Ügynökség részére. A légi navigációs szolgálatok (ANSP) repülésbiztonság irányítási rendszereinek működésének mérésére szolgáló

értékelés alapján ún. „érettség” mutatót kapnak, ami egyben a fejlesztési lehetőségekhez is irányt mutathat. A vállalat különböző kockázatelemzési és minőségügyi eszközöket alkalmaz (pl. Ishikawa diagram, FMEA, Risk Acceptance Matrix). Vannak továbbá rendszeres felmérések a biztonsági kultúráról, amelyeket kérdőíves és interjú technikákkal végeznek, és az eredmények alapján akciótervek készülnek. A repülésbiztonság, illetve a minőségi szolgáltatás fenntartása és javítása érdekében fontos a tanulságok megosztása, ami több kommunikációs csatornán keresztül történik, ezt szolgálja a negyedévente kiadott Repülésbiztonsági Levelek című lap is.

A légiforgalmi irányítás nagyon vonzó álláslehetőség, de igen szigorú követelményeknek kell megfelelni. A jelölttel kapcsolatos elvárásokról az alábbiak hangzottak el:

- Magabiztos, kiegyensúlyozott és felelősségteljes személyiség.
- Rendelkezzék átlagon felüli stresszt és monotóniát tűrő képességgel.
- Jó a koncentrációs készsége.
- Kiválóan priorizál és villámgyorsan dönt.
- Képes egyszerre több dologra figyelni, akár huzamosabb ideig is.
- Jó problémamegoldó.
- Igényli a folyamatos fejlődést.
- Képes és akar csapatban dolgozni.
- Betöltötte 20. életévét.

Befejezésül az előadók levetítettek egy rövid amerikai reklámfilmert arról, hogyan dolgoznak a világ légiforgalmi irányítói. Legfontosabb feladatuk az utasok biztonságos és időben történő célba juttatása.

A hozzászólások során – a közelmúlt eseményeire utalva – felmerült a drónok kérdése is. A drónok elterjedése az előttünk álló évek egyik legnagyobb kihívása és üzletfejlesztési lehetősége egyben. A pilóta nélküli légi járművek nem megfelelő alkalmazásának azonban repülésbiztonsági szempontból komoly kockázata van. A jelenlegi szabályozás szerint csak a reptetéshez igényelt, úgynevezett eseti légtérben lehet röptetni a drónokat. Az európai szabályozási koncepció szerint rövidesen színre léphetnek a megfelelő engedélyekkel rendelkező felelős UTM szolgáltatók.

Várkonyi Gábor