

Informator ruchu pasażerskiego

422501

Inna nazwa zawodu: nie występują

Zadania i czynności

Informator ruchu pasażerskiego udziela informacji o funkcjonowaniu komunikacji pasażerskiej, a w szczególności informacji dotyczących: rozkładów jazdy (godzin odjazdów i przyjazdów środków komunikacji), połączeń (w wypadku podróży z przesiadkami), ewentualnych zmian w rozkładzie jazdy oraz taryf (czyli przede wszystkim cen biletów i zniżek taryfowych).

W zawodzie tym można wyodrębnić dwa typowe stanowiska pracy: informatora w biurze podróży oraz informatora w przedsiębiorstwach komunikacyjnych. Zakres wykonywanych zadań i czynności na obu tych stanowiskach jest niemal identyczny, różni je natomiast miejsce pracy.

Pracownicy zatrudnieni jako informatorzy w biurach podróży i przedsiębiorstwach komunikacyjnych, oprócz udzielania informacji, zajmują się rezerwacją i sprzedażą biletów komunikacji kolejowej, autokarowej, promowej i lotniczej. Przyjmują i wydają należności klientom (a przy tym muszą sprawdzić autentyczności przyjmowanej gotówki), jak również dokonują zwrotu pieniędzy za niewykorzystane bilety oraz z tytułu mylnego obliczenia ceny biletów.

Innym rodzajem czynności wykonywanych przez informatorów w biurach podróży i przedsiębiorstwach komunikacyjnych jest terminowe rozliczanie się z należności kasowych z głównym kasjerem biura podróży oraz bieżące prowadzenie sprawozdawczości, polegające na prawidłowym i terminowym rozliczaniu sprzedaży.

W niektórych przedsiębiorstwach do zadań informatora należy sprawowanie nadzoru nad funkcjonowaniem komunikacji, co wiąże się z wykonywaniem następujących czynności: czuwaniem nad planowym odjazdem pojazdów komunikacyjnych z przystanków, prowadzeniem rejestru odjazdów i obserwacji ruchu pojazdów, potwierdzaniem wykonania zadań przez kierujących pojazdami, informowanie ich o zmianach w organizacji ruchu. W zależności od potrzeb pracownik musi podejmować decyzje w sprawie zmian w funkcjonowaniu linii komunikacyjnych.

Do jego zadań należy również informowanie kierownictwa przedsiębiorstwa o obecnym stanie komunikacji i ewentualnych zakłóceniach w ruchu. Współpracuje także z dyspozytorem taboru w zajezdni oraz musi zwracać uwagę na estetykę i właściwe oznakowanie pojazdów.

W pracy informatorzy posługują się przede wszystkim urządzeniami łączności (telefonami, radiotelefonami, telefaksami), a ponadto kalkulatorami i komputerami (dotyczy to zwłaszcza biur podróży).

Informator kontaktuje się z klientami przede wszystkim słownie.

Środowisko pracy

Informator w biurze podróży wykonuje swą pracę w salach operacyjnych, tj. przeznaczonych do obsługi klientów. Informatorzy i dyżurni ruchu w przedsiębiorstwach komunikacyjnych pracują również w pomieszczeniach, do których jednak klienci nie mają bezpośredniego dostępu, są to dyspozytornie i punkty regulatorskie. Ponadto dyżurny ruchu część pracy wykonuje na wolnym powietrzu dokonując inspekcji pojazdów komunikacyjnych.

Dla środowiska pracy informatora charakterystyczne są takie właściwości, jak zmienna temperatura otoczenia (co dotyczy przede wszystkim dyżurnego ruchu podczas wychodzenia na wolne powietrze), zanieczyszczenie powietrza pyłami i gazami oraz hałas wynikające z ruchu pojazdów komunikacyjnych.

Niektóre z elementów środowiska są źródłem zagrożeń dla zdrowia, a nawet życia pracownika. Są to w szczególności przemieszczające się pojazdy komunikacyjne, a także hałas, przy czym zagrożenia te nie dotyczą informatora w biurze podróży.

Informatorzy ruchu pasażerskiego mogą zapadać na choroby strun głosowych, co jest skutkiem dużego ich zaangażowania w pracę. Jeżeli chodzi o możliwość wypadków przy pracy, to minimalnie większe ich ryzyko wiąże się z pracą dyżurnego ruchu.

warunki społeczne

Praca informatora ruchu pasażerskiego ma przede wszystkim charakter indywidualny, gdyż w wykonywaniu czynności polegających na udzielaniu informacji o rozkładach lub taryfach nie jest uzależniony od innych pracowników przedsiębiorstwa. Jednak w wypadku udzielania informacji o obecnym stanie funkcjonowania komunikacji, musi zasięgnąć informacji z innych źródeł, np. z dyspozytorni, wtedy jego praca przybiera charakter pracy zespołowej. Elementy pracy zespołowej występują w wypadku dyżurnego ruchu - wówczas, gdy podejmuje doraźne decyzje w sprawie zmian w funkcjonowaniu linii komunikacyjnych i przekazuje je w formie poleceń kierującym pojazdami.

Kontakty z ludźmi, klientami przedsiębiorstwa, bardzo intensywne, polegają na odpowiadaniu na pytania i udzielaniu rad, a także sprzedawanie biletów komunikacyjnych.

warunki organizacyjne

Praca informatora ruchu pasażerskiego zasadniczo trwa 8 godzin dziennie. Praca w przedsiębiorstwach komunikacyjnych odbywa się na trzy zmiany, także w dni wolne od pracy i święta. Jedynie informatorzy zatrudnieni w biurach podróży pracują na jedną zmianę, w stałych godzinach, przy czym w okresie spiętrzenia wyjazdów turystycznych czas pracy może być przedłużony.

Praca w tym zawodzie ma charakter rutynowy i polega na wykonywaniu czynności stale się powtarzających. Tylko czynności dyżurnego ruchu cechuje większa samodzielność, zwłaszcza w zakresie decyzji o zmianach w funkcjonowaniu komunikacji.

Informatora nadzorowany jest w pracy okresowo, np. kontrola rozliczenia sprzedaży biletów ma miejsce po zakończonej pracy. Natomiast w wypadku dyżurnych ruchu kontrolowane są jedynie główne cele ich pracy. Dyżurny ruchu pełni w pewnym

zakresie funkcję przełożonego wobec kierujących pojazdami.

Informator ponosi odpowiedzialność finansową za sprzedane bilety. Ponadto odpowiada za dobre imię firmy, gdyż pasażer (klient) poprzez jego pracę kształtuje swoje wyobrażenie i opinię o funkcjonowaniu przedsiębiorstwa komunikacyjnego bądź biura podróży. Z tego również względu wymagana jest odpowiednia prezencja, a w wypadku informatora zatrudnionego w biurze podróży konieczny jest reprezentacyjny ubiór.

Wymagania psychologiczne

Charakter czynności wykonywanych w tym zawodzie, polegających głównie na przekazywaniu informacji, sprawia że do najważniejszych warunków stawianych kandydatom, należą podzielność uwagi i dobra pamięć. Trzeba umieć zapamiętać dużo różnorodnych informacji. Wymagana jest też dokładność w pracy, a dotyczy to w szczególności rzetelności i wiarygodności informacji o rozkładach i taryfach.

Informator sprzedaje bilety, może więc zetknąć się z fałszywymi pieniędzmi, stąd musi odznaczać się też odpowiednią ostrością wzroku i spostrzegawczością.

Ponieważ praca polega na bezpośrednich kontaktach z klientami, pożądane są takie cechy, jak łatwość umiejętności porozumiewania się z ludźmi.

Dyżurny ruchu pełni w pewnym zakresie funkcje kierownika wobec kierujących pojazdami, powinien ponadto charakteryzować się takimi cechami, jak umiejętność postępowania z ludźmi, umiejętność współdziałania oraz podejmowania szybkich i trafnych decyzji.

Podjęciu pracy w tym zawodzie sprzyjają przede wszystkim zainteresowania urzędnicze. Sprowadzają się one do chęci wykonywania czynności biurowych, jak np. prowadzenie korespondencji, rejestracja dokumentów czy wypełnianie różnych formularzy. W wykonywaniu pracy dyżurnego ruchu przydatne są zainteresowania społeczne (np. kierowanie zespołami pracowników, rozwiązywanie sytuacji konfliktowych).

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Pod względem obciążenia fizycznego praca w zawodzie informatora ruchu pasażerskiego należy do kategorii prac bardzo lekkich, gdyż wykonywana jest w pozycji siedzącej.

Największe znaczenie ma w tym zawodzie dobry wzrok (wypisywanie biletów, odczytywanie tabel z rozkładami jazdy). Ponadto ważna jest odpowiednia sprawność narządu słuchu, gdyż informator w swej pracy korzysta z urządzeń łączności - telefonu i radiotelefonu. Ważna jest też wysoka ogólna wydolność fizyczna pracownika. Warunkowo do pracy przyjmuje się osoby z niedosłuchem, osłabieniem wzroku, niewydolnością układu krążenia, chorobami skórnymi i wadami wymowy.

Osoby z dysfunkcją kończyn dolnych lub poruszających się na wózkach inwalidzkich mogą być zatrudnione na stanowiskach informatorów, natomiast możliwość taka jest wykluczona w wypadku dyżurnego ruchu. Jednak większość stanowisk nie jest w chwili obecnej przystosowana do zatrudnienia osób niepełnosprawnych.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Warunkiem zatrudnienia na stanowisku dyżurnego ruchu i informatora w biurze podróży jest ukończenie szkoły średniej, dowolnej specjalności. Natomiast w wypadku informatora w przedsiębiorstwie komunikacyjnym wystarczy ukończenie szkoły zawodowej. Przed podjęciem pracy w przedsiębiorstwie komunikacyjnym konieczne jest ukończenie kursu bhp. W wypadku informatora w biurze podróży trzeba ukończyć wewnątrzzakładowy kursu kasjerów, a także wykazać się znajomością języków obcych i umiejętnością obsługi komputera.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

Mniejsze możliwości awansu mają pracownicy zatrudnieni na stanowiskach informatorów, zarówno w biurach podróży jak i w przedsiębiorstwach komunikacyjnych (awans tylko do stanowiska starszego regulatora lub starszego kasjera). Natomiast dużo większe perspektywy awansu mają pracownicy zatrudnieni na stanowisku dyżurnego ruchu w przedsiębiorstwie komunikacyjnym. Mogą oni awansować przez stanowisko kierownika Działu Ruchu (tj. przełożonego ogółu kierowców w przedsiębiorstwie), aż do stanowisk dyrektorskich.

Wszyscy zatrudnieni w tym zawodzie mają możliwości awansu poziomego, polegającego na uzyskiwaniu wyższych kategorii zaszeregowania, czyli wyższych płac.

Awans może się również wyrażać w założeniu własnej firmy. Dotyczy to zwłaszcza informatorów zatrudnionych w biurach podróży, chociaż nie można wykluczyć możliwości prowadzenia działalności informacyjnej i sprzedaży biletów w komunikacji miejskiej przez przedsiębiorstwa prywatne.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

W tym zawodzie mogą podjąć pracę osoby starsze, przy czym muszą one spełniać wszystkie określone powyżej wymagania fizyczno-zdrowotne. Ze względu na wymaganą dobrą prezencję pracownika najchętniej zatrudniane są osoby młode, a górna granica wieku wynosi około 40 lat.

Możliwości zatrudnienia

Informacje będą sukcesywnie uzupełniane.

Zawody pokrewne

- kasjer
- akwizytor
- informator handlowy
- kolektor
- asystent pocztowy
- specjalista ds. organizacji i rozwoju produkcji i usług

- sprzedawca w handlu detalicznym

Polecana literatura

Bronk H., Organizacja przewozów pasażerskich w transporcie autobusowym, Uniwersytet Szczeciński 1988.

Dziadek S., Sieć komunikacyjna w środkach zurbanizowanych, AE Katowice, 1992.

Pawlicka Z ., Przewozy pasażerskie, WKŁ, 1978.