

Kontroler rozliczeń pieniężnych

421106

Inna nazwa zawodu: kontroler, kontroler usług kasowych

Zadania i czynności

Podstawowym celem pracy kontrolerów rozliczeń pieniężnych (kontrolerów obrotu pieniężnego) i pokrewnych jest bieżące sprawdzanie prawidłowości wykonywanych usług w zakresie obrotu finansowego w placówkach, w których są zatrudnieni.

Kontrola ta dokonywana jest pod względem formalnym, prawnym, a na niektórych stanowiskach również pod względem finansowym.

W swej pracy dokonują oni stałej kontroli materiału kasowego (druki przelewów, druki opłat, itp.), pozwalającej na eliminowanie błędów, zapobiegającej „praniu brudnych pieniędzy”, powodującej prawidłowe rejestrowanie operacji co znacznie ułatwia rozliczenia gotówkowe. Sporządzają zbiorcze zestawienia obrotów kasowych i na podstawie analizy tej dokumentacji kasowej oraz obowiązujących przepisów wychwytyją i na bieżąco korygują wszelkie rachunkowe i formalne błędy popełniane przez pracowników swojej zmiany.

Kontrolerzy zatrudnieni w instytucjach bankowych, w przypadku zaistnienia jakichkolwiek wątpliwości co do pochodzenia wpłacanych pieniędzy wprowadzają zastrzeżenia poprzez systemy komputerowe.

Do podstawowych zadań na tym stanowisku należy również kontrola stanowisk pracy kasjerów pod względem wyposażenia ich w druki płatne, druki ścisłego zarachowania, datowniki, odpowiednie pieczętki i inne materiały niezbędne do pracy.

Przykrym ale koniecznym obowiązkiem należącym do kontrolera jest przyjmowanie reklamacji lub skarg na działalność placówki.

Kontrolerzy są również odpowiedzialni za ocenę pracy pracowników swojej zmiany. To oni udzielają im rad, pouczeń, wsparcia; w niektórych firmach kierują również na szkolenia, prowadzą pensum godzin. Pomagają ponadto kasjerom w profesjonalnej obsłudze klienta, co wiąże się z koniecznością podejmowania wielu różnorodnych, często szybkich decyzji.

Mimo, iż kontrolerzy są częścią zespołu pracowników danej zmiany, to ich praca ma charakter indywidualny i w dużej części zrutynizowany. Z uwagi jednak na fakt, iż kontakty z innymi ludźmi są w tej pracy bardzo intensywne, jak twierdzą kontrolerzy, codziennie przynosi im ona nowe i ciekawe doświadczenia.

Środowisko pracy

materiałne środowisko pracy

Kontroler obrotu pieniężnego pracuje w pomieszczeniach biurowych wyposażony w niezbędne środki techniczne, takie jak: komputer, telefon, fax. Na stanowisku pracy nie występują czynniki niebezpieczne lub szkodliwe. Jedynym czynnikiem, który można

uznać za uciążliwy (w przypadku kasjera stacyjnego) jest hałas spowodowany ruchem taboru kolejowego, gdyż kasy stacyjne usytuowane są najczęściej na terenie dworca kolejowego.

Kontrolerzy w swojej pracy są narażeni na infekcje skórne. Siedzący tryb pracy może sprzyjać chorobom kręgosłupa. Prawdopodobne jest również zapadanie na nerwice.

warunki społeczne

Praca kontrolera ma indywidualny charakter, jednak kontakty z ludźmi w tym zawodzie są niezbędne i bardzo intensywne. Są to kontakty zarówno z podwładnymi, jak również z klientami instytucji, w których zatrudnieni są kontrolerzy. Kontakty te, najczęściej w formie słownej, polegają na współpracy, konsultowaniu, reprezentowaniu innych, organizowaniu i ochranianiu.

Czynności kontrolne, których celem jest zapobieżenie nadużyciom mogą wiązać się z ewentualnymi konfliktami i innego rodzaju trudnymi społecznie sytuacjami.

Do sytuacji konfliktowych dochodzi bardzo często w kontaktach z klientami placówki (są oni coraz bardziej nerwowi, niechętni do przyjmowania racjonalnych argumentów).

warunki organizacyjne

Kontrolerzy pracują w systemie 2-zmianowym, głównie w dzień, 8 godzin dziennie. Czasami przychodzi im pracować w dni wolne od pracy (soboty). Z posiadanych danych wynika, iż funkcjonują specjalistyczne placówki Poczty Polskiej, w których kontrolerzy pracują w systemie nocnym.

W ich pracy dominują czynności zrutynizowane, oparte ściśle na określonych przepisach i procedurach.

W hierarchii organizacyjnej kontroler pełni funkcję kierownika i podwładnego – kontroluje i jest kontrolowany. W zależności od placówki, w której jest zatrudniony, jego praca może być nadzorowana okresowo lub kontrolowane mogą być główne cele i zadania mu powierzone.

Wydawać by się mogło, iż praca kontrolera wiąże się głównie z odpowiedzialnością finansową, lecz nie jest tak do końca. Odpowiedzialnością finansową obarczeni są kontrolerzy zatrudnieni w placówkach bankowych, i kasach stacyjnych. W przypadku stanowiska kontroler pocztowy jest to głównie odpowiedzialność za pracę powierzonych im podwładnych.

Praca kontrolera nie wymaga wyjazdów.

Wymagania psychologiczne

Z uwagi na fakt, iż kontroler pracuje głównie, „ w świecie liczb ” wymagane jest od niego, posiadanie umiejętności rachunkowych. Niezbędnymi w tym zawodzie są również skrupulatność i dokładność, przydatne szczególnie przy dokonywaniu zgodności dokumentów ze stanem obrotu pieniężnego w danej firmie. Od kontrolera wymagamy również doskonałej znajomości rodzajów form rozliczeń pieniężnych a także aktualnych aktów prawnych, przepisów regulaminów oraz cenników

obowiązujących w danej instytucji.

Na stanowisku tym konieczne są również tak ważne cechy jak: odporność emocjonalna, umiejętność pracy w szybkim tempie, łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą, odporność na pracę w warunkach monotonnych.

Stały kontakt z ludźmi w tym zawodzie, zarówno z podwładnymi jak i klientami, powoduje iż od kandydatów na to stanowisko wymagana jest łatwość nawiązywania kontaktów z ludźmi i umiejętnego postępowania z nimi. Umiejętności te przydają się szczególnie w sytuacjach trudnych i konfliktowych. W takich momentach przełożeni wymagają od niego opanowania, samokontroli, cierpliwości i wysokiej kultury osobistej. Kontroler obrotu pieniężnego musi być również dobrym przywódcą aby zespół powierzonych mu ludzi funkcjonował sprawnie i efektywnie.

Ze względu na swoje zadania związane z oceną merytoryczną pracowników, wymaga się od kontrolera dużego poczucia sprawiedliwości i uczciwości.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Do pracy w tym zawodzie wymagana jest ogólna sprawność fizyczna. Niezbędny i przydatny przy sprawdzaniu prawdziwości banknotów jest zmysł dotyku. Sprawność dłoni i dobry wzrok są konieczne do szybkiego i dokładnego liczenia pieniędzy.

Kontrolerzy i pracownicy ich zmiany w ramach badań przydatności do zawodu przechodzą specjalistyczne badania u lekarzy następujących specjalności: okulista (ze względu na długotrwałą pracę przy komputerze), laryngolog i internista.

Na większości stanowisk mogą zostać zatrudnione osoby niepełnosprawne z lekką dysfunkcją kończyn dolnych. Przeciwwskazaniem do wykonywania tego zawodu są upośledzenia umysłowe i zaburzenia nerwicowe. Do pracy tej nie zostaną również przyjęci niepełnosprawni z zaburzeniami dużego stopnia: układu krążenia, układu nerwowego i kostno-stawowego, zaburzeniami słuchu i wzroku.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Warunkiem podjęcia pracy na tym stanowisku jest posiadanie minimum średniego wykształcenia (wskazana specjalizacja ekonomiczna). Najbardziej jednak pożądane przez pracodawców jest posiadanie wykształcenia wyższego, kierunku: bankowość, finanse, marketing, zarządzanie. Cenna staje się również znajomość języków obcych, szczególnie angielskiego i niemieckiego. Są one przydatne przy kontaktach z przesyłkami zagranicznymi jak również przy załatwianiu spraw z klientami z zagranicy.

Warunkiem koniecznym angażu na to stanowisko jest posiadanie doświadczenia zawodowego, najlepiej w branży, w której chcemy być zatrudnieni. Uwaga pracodawców kieruje się również na typ osobowości kandydata. Musi to być osoba potrafiąca kierować zespołem ludzi, organizować i kontrolować ich pracę.

W przypadku pracy w bankowości i w instytucjach Poczty Polskiej niezbędne jest ukończenie kursów specjalistycznych, takich jak: rozpoznawania znaków pieniężnych, rozpoznawania fałszerstw dokumentów, kurs asystenta pocztowego, kurs kierownika zmiany.

Wskazana jest również znajomość obsługi komputera i innych urządzeń biurowych.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

Kontrolerzy obrotu pieniężnego mają znaczne możliwości rozwoju swojej kariery zawodowej. Kontroler rozliczeń pieniężnych, zatrudniony w banku, może awansować na kierownika komórki wewnętrznej, naczelnika wydziału, dyrektora oddziału, wice i prezesa banku.

Najmniejsze możliwości awansu posiadają osoby zatrudnione na stanowisku kasjera stacyjnego PKP.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

W zawodzie tym nie istnieją ograniczenia wiekowe. Możliwe jest podjęcie pracy przez osoby, które miały dłuższą przerwę w pracy pod warunkiem znajomości aktualnie obowiązujących przepisów i posiadania odpowiednich predyspozycji osobowościowych.

Jak wskazuje jednak praktyka najchętniej zatrudniane są osoby pomiędzy 30 a 40 rokiem życia.

Możliwości zatrudnienia

Informacje będą sukcesywnie uzupełniane.

Zawody pokrewne

- specjalista ds. nadzoru i rewizji
- kasjer
- kierownik zakładu usługowego
- inspektor skarbowy
- inkasent
- inspektor kontroli handlu i usług

Polecana literatura

Bedronek Cz., Eksploatacja pocztowa, WSiP, Warszawa 1988

Bernstel J.B. & Windhaus S., Dobra organizacja, Wyd. K.E. Liber 2001

Bruce A. & Pepitone J.S., Jak motywować pracowników, Wyd. RM, 2001

Czaplewski R., Ekonomia poczty, Wyd. USZ 1993

Denny R., Sztuka mówienia i porozumiewania się kluczem do sukcesu w pracy,
Wyd. 2. Amber, 2002

Furtwengler D., Ocena efektywności pracowników, Seria : Zarządzanie w 10 minut, Wyd. K.E. Koliber, 2001r.

Hindle T., Zarządzanie czasem, Wyd. WiŻ 2000

Johnson R., Doskonała praca zespołowa, wyd. Rebis, Poznań 1999

Lundy O. & Cowling A., Strategiczne zarządzanie zasobami ludzkimi, Of. Ekon. & DW ABC 2001

Michałowski W., Poradnik dla kadry kierowniczej i kontrolerskiej służb pocztowych w placówkachPT, Ministerstwo Łączności, Warszawa 1987

Ustawa z dnia 30 lipca 1997r o państwowym przedsiębiorstwie użyteczności publicznej „Poczta Polska”, (Dz.U. Nr 106/97, poz. 675).