

Operator centrali telefonicznej

422301

Inna nazwa zawodu: nie występują

Zadania i czynności

Głównym celem pracy telefonistki jest połączenie rozmowy dwóch abonentów telefonicznych. Telefonistki pracują tam, gdzie nie jest możliwe realizowanie połączeń w ruchu automatycznym.

W zawodzie telefonistki można wyróżnić dwa stanowiska: telefonistka w centrali (międzymiastowej i międzynarodowej) i telefonistka w biurze (instytucji, przedsiębiorstwie). Jakkolwiek główny cel pracy jest taki sam na obu stanowiskach, to różnią się one zakresem i warunkami pracy.

Nowoczesne centrale wyposażone są w elektroniczne terminale, z wyglądu przypominające komputer, do których dołączone są słuchawki i mikrofon. Składają się z monitora oraz specjalistycznej klawiatury. Umożliwiają łączenie jednocześnie sześciu rozmów oraz kontrolowanie ich czasu i przebiegu. W taki sprzęt wyposażone są głównie centrale Telekomunikacji Polskiej S.A. Jest to zwykle kilkadziesiąt terminali połączonych ze sobą w sieć.

Po zgłoszeniu się abonenta zamawiającego rozmowę, telefonistka wprowadza jego dane na monitor oraz zapisuje je na kartce. Następnie dzwoni do zamawiającego abonenta w celu potwierdzenia zamówienia. Ma to na celu wyeliminowanie pomyłki. Kolejnym krokiem jest połączenie się z zamawianym numerem i bezpośrednie połączenie rozmowy.

Po zakończeniu rozmowy telefonistka dzwoni jeszcze raz do zamawiającego i informuje go o czasie rozmowy oraz jej cenie.

W biurach, instytucjach, dużych firmach coraz częściej będą się pojawiać takie nowoczesne urządzenia. Wciąż jednak funkcjonują proste centrale wyposażone w tradycyjną słuchawkę, tarczę wybierającą i szereg przycisków. Telefonistki w biurach obsługują zwykle abonentów wewnętrznych. W zależności od potrzeb liczba numerów wewnętrznych waha się od kilku do kilkuset.

Telefonistki biurowe łączą rozmowy z zewnątrz z numerami wewnętrznymi. Abonenci wewnętrzni mają natomiast już bardziej zautomatyzowaną możliwość dzwonienia - tzw. wyjście przez „0” lub inną cyfrę. Jeśli tej możliwości nie ma, to rozmowy wychodzące - tzn. abonenta dzwoniącego z biura z abonentem spoza instytucji - również są łączone przez telefonistkę. Do zadań telefonistek biurowych należy również zamawianie rozmów międzymiastowych i międzynarodowych do miejscowości nie posiadających numerów kierunkowych. Połączenie takie jest możliwe dzięki pracy telefonistek z centrali. Oprócz zamawiania rozmów, telefonistki biurowe zamawiają telegramy dla abonentów wewnętrznych i udzielają informacji, np. o numerach kierunkowych. Do zadań telefonistek może również należeć realizowanie dodatkowych usług (np. budzeń), sprawdzanie prawidłowości przesyłania faksów oraz rejestr prowadzonych rozmów.

Środowisko pracy

materiałne środowisko pracy

Miejscem pracy telefonistek jest centrala telefoniczna lub specjalnie do tego celu przeznaczone pomieszczenie w biurowcu. Praca telefonistki biurowej jest spokojna chociaż monotonna. Natomiast telefonistka w centrali narażona jest na hałas wynikający z prowadzenia jednocześnie rozmów przez inne pracujące obok osoby. Ponadto występuje zagrożenie przewlekłymi chorobami narządu głosu, związanymi z nadmiernym wysiłkiem głosowym.

warunki społeczne

Praca telefonistki jest pracą indywidualną. Kontakty z ludźmi są ograniczone głównie do rozmów za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych. Może się jednak zdarzyć, że telefonistki w centrali pracujące przy połączonych w sieci terminalach będą miały pracę podzieloną na wykonywanie określonych czynności, jedna będzie przyjmować zamówienia, a inna je realizować.

warunki organizacyjne

Czas i godziny pracy telefonistek są uzależnione od charakteru firmy, w której pracują. Jeśli jest to biuro lub urząd, którego godziny pracy są stałe, to również praca telefonistek ogranicza się do tych godzin.

Natomiast praca telefonistek w centralach międzymiastowych i międzynarodowych jest pracą zmianową w ruchu ciągłym. Cykl pracy to 3 zmiany: 7-godzinne w ciągu dnia i do 10 godzin w nocy. Ze względu na ruch ciągły wymagana jest praca w dni wolne i świąteczne.

Praca telefonistek ma charakter zrutynizowany, czynności wykonywane są według standardowych procedur.

Praca w tym zawodzie jest okresowo nadzorowana, nowoczesne centrale wyposażone są w odpowiednie funkcje, które umożliwiają ścisłe kontrolowanie wykonywanej pracy.

Wymagania psychologiczne

Praca telefonistek jest zdecydowanie zrutynizowana. Przez szereg godzin powtarzają one te same, ściśle określone czynności. Z tego względu bardzo ważna w tym zawodzie jest umiejętność pracy w warunkach monotonicznych, a także zdolność koncentracji uwagi.

Niezbędnymi sprawnościami w tym zawodzie są ostrość słuchu i wzroku. Ta ostatnia cecha jest szczególnie ważna w nowoczesnych centralach, gdzie podstawowym narzędziem pracy jest monitor. Równie ważną sprawnością jest koordynacja wzrokowo-ruchowa, czyli jednoczesne współdziałanie narządu wzroku i ruchu (rąk) - ważne przy wybieraniu zamawianych numerów za pomocą klawiatury, przycisków bądź tarczy wybierającej.

W telefonicznych godzinach szczytu pracownica łączy duże ilości rozmów - w centrali lub terminalu prowadzona jest maksymalnie możliwa liczba rozmów. Godziny takie

wymagają od telefonistki umiejętności pracy w szybkim tempie oraz dużej podzielności uwagi. Musi ona przecież śledzić prawidłowość realizowanych właśnie połączeń. Z tego samego powodu dobrze jest, jeśli potrafi łatwo przechodzić od jednej czynności do innej.

Praca telefonistek to nie tylko łączenie rozmów, ale także udzielanie informacji, np. o numerach kierunkowych czy obowiązującym cenniku usług. Dlatego przydatna jest dobra pamięć pozwalająca na udzielenie abonentowi szybkiej informacji bez konieczności sprawdzania jej w spisach numerów lub cenniku.

W pracy telefonistki przydatne są zainteresowania o charakterze urzędniczym, przejawiające się w sprawnej obsłudze urządzeń biurowych i komunikacyjnych (fax, telefon) oraz wypełnianiu druków i formularzy. Jeśli telefonistka obsługuje nowoczesną centralę, to może jej się przydać pewna doza zainteresowań informatycznych, umożliwiającą lepsze zrozumienie działania obsługiwanego sprzętu.

Przydatne jest również, szczególnie w centralach międzynarodowych, zainteresowanie językami obcymi i geografią - ułatwia orientację w położeniu geograficznym kraju, z którym łączy rozmowę i wybór języka, którym będzie się posługiwać.

Telefonistka ponosi moralną i społeczną odpowiedzialność za realizowane rozmowy. Jej błąd czy pomyłka naraża abonenta na stratę czasu, a często także na niemożność wykonywania własnej pracy.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Praca telefonistki zalicza się do prac lekkich. Ma ona charakter siedzący. Największe znaczenie ma w tym zawodzie dobra sprawność narządów wzroku i słuchu. Przeciwwskazaniami do pracy w zawodzie telefonistki, oprócz wad wzroku i słuchu, są także wady wymowy, nerwice, padaczka, choroby psychiczne oraz zaburzenia ośrodkowego układu nerwowego.

W zawodzie telefonistki mogą być zatrudnione osoby z dysfunkcją kończyn dolnych lub poruszające się na wózkach inwalidzkich pod warunkiem zgody lekarza ortopedy i posiadania wyżej wymienionych sprawności.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

W zawodzie telefonistki pracują osoby z wykształceniem zawodowym, jednak obecnie pracodawcy coraz częściej wymagają wykształcenia średniego. Nie jest wymagana określona specjalizacja, ale osoby, które ukończyły szkołę o profilu łącznościowym będą miały niewątpliwie większe szanse znalezienia pracy. Telefonistki zatrudnione w centrali międzynarodowej lub zagranicznej firmie powinny znać język obcy w stopniu podstawowym. Preferowane języki to angielski, niemiecki i francuski.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

W zawodzie telefonistki nie ma możliwości awansu w znaczeniu osiągnięcia coraz wyższych stopni w hierarchii organizacyjnej.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

W zawodzie telefonistki znajdują pracę przede wszystkim kobiety. Preferowany wiek zatrudnianej osoby - do 35 lat. Istnieje jednak możliwość podjęcia pracy w zawodzie przez osoby starsze, głównie w biurach i urzędach, pod warunkiem spełniania wymagań zdrowotnych.

Możliwości zatrudnienia

Informacje będą sukcesywnie uzupełniane.

Zawody pokrewne

- recepcjonistka
- maszynista
- sekretarka
- inkasent
- lektor
- portier

Polecana literatura

Skoczylas J., Eksploatacja telekomunikacyjna, Wyd. Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1996.