

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.