

# **Dyspozytor transportu samochodowego**

432302

Inna nazwa zawodu: główny dyspozytor, dyżurny transportu, dyżurny ruchu samochodowego

## **Zadania i czynności**

Dyspozytor transportu samochodowego zajmuje się planowaniem pracy kierowców i przygotowaniem do pracy taboru samochodowego. Zatrudnienie znajduje w przedsiębiorstwach komunikacji samochodowej, firmach przewozowych, spedycyjnych, związanych z transportem osób i towarów.

Dyspozytor transportu samochodowego opracowuje i sporządza harmonogram pracy kierowców, przestrzega prawidłowego czasu pracy kierowców oraz przerw na odpoczynek. Dysponuje taborom kołowym i pilnuje terminowego odprawiania. Jeśli pracuje w przedsiębiorstwie komunikacji zajmującej się przewozem osób, zwykle informuje podróżnych w sprawach kursowania autobusów. Gdy zatrudniony jest w firmie zajmującej się transportem towaru przydziela poszczególnym kierowcom samochody, towar i trasę, gdzie mają się udać. Ponadto kieruje kierowców na sprawny technicznie tabor, decyduje w sprawach dodatkowych kursów oraz odwołania pojazdów z drogi. Organizuje pomoc techniczną w przypadkach uszkodzenia taboru w terenie oraz zamianie pojazdu na sprawny technicznie. Załatwia interwencje i reklamacje dotyczące usług przewozowych.

Do zadań dyspozytora transportu samochodowego należy również kontrola nad pracownikami, kontrola trzeźwości pracowników, kontrola dowodów rejestracyjnych, dokumentów przewozowych oraz doraźna kontrola taboru pod względem przydatności wykonania przydzielonych zadań. Rozliczanie z kart drogowych, brygadowych i tachografów, przestrzeganie regulaminu pracy, przepisów BHP i p.poż. oraz zabezpieczanie mienia to dodatkowe czynności, które w trakcie zmiany musi wykonać przedstawiciel omawianego zawodu. Dodatkowo sporządza miesięczne i dzienne trasy oraz godziny pracy poszczególnych kierowców. Ponadto dyspozytor transportu samochodowego dokonuje wstępnej weryfikacji kart drogowych i zleceń najmu pojazdu. Zajmuje się analizą prognozy pogody i przekazywaniem informacji na ten temat kierowcom. Współpracuje ze stacją obsługi oraz innymi komórkami organizacyjnymi. Często zmuszony jest podejmować właściwe decyzje za kierownictwo (np. po godzinach urzędowania). Do zadań dyspozytora należy również odbieranie od kierowców kart drogowych, dokumentów przewozowych i kluczyków od samochodu po zakończeniu pracy. Sprawdza czy kierowca potwierdził sprawność pojazdu w zleceniu technicznym o ile pojazd nie jest kierowany na stację obsługi.

Stałymi elementami pracy dyspozytora jest organizowanie, współpraca, konsultowanie, świadczenie usług, udzielanie rad, informowanie. Głównymi narzędziami pracy są środki służące porozumiewaniu się (telefon, fax, komputer podłączony do internetu).

## **Środowisko pracy**

### **materiałne środowisko pracy**

Praca dyspozytora transportu samochodowego wykonywana jest w budynku

dyspozytorni lub pomieszczeniu dyżurnego ruchu np. na dworcu autobusowym, często kontaktuje się z kierowcami na stanowiskach odjazdu pojazdów. Dyspozytor załatwia szereg spraw związanych z transportem osobowym, towarowym lub specjalnym. Dyspozytor transportu samochodowego pracuje zwykle z użyciem środków przekazu, czyli z telefonem (również komórkowym), faxem, komputerem podłączonym do internetu. Praca jest bardzo odpowiedzialna i stresująca. Wymaga pracy w szybkim tempie. Nie stwarza większego zagrożenia dla zdrowia, jednak nie powinny jej wykonywać osoby bardzo nerwowe, z nadciśnieniem, z chorobami serca ponieważ szybkie tempo wywołuje duży stres.

### **warunki społeczne**

Praca dyspozytora ma charakter zespołowy - mimo, że na stanowisku pracy zwykle jest sam, to od właściwego współdziałania z innymi zależy prawidłowe funkcjonowanie przedsiębiorstwa. Również organizowanie jest stałym elementem wchodzącym w zakres obowiązków dyspozytora. Praca wymaga bardzo częstych kontaktów z ludźmi (kierowcami, pasażerami, kierownikiem). Stałymi elementami pracy dyspozytora jest także współpraca, konsultowanie, świadczenie usług, udzielanie rad, informowanie.

Na stanowisku wymaga się umiejętności kierowniczych, współdziałania z innymi ludźmi oraz samodzielności. Praca niesie ze sobą ryzyko częstych konfliktów z ludźmi, zwłaszcza w sytuacjach nagłych załamań pogody oraz kłopotów technicznych pojazdów, rodzących opóźnienia środków transportu.

### **warunki organizacyjne**

Godziny pracy dyspozytora transportu samochodowego są stałe. Jest to najczęściej praca o charakterze zmianowym, chociaż w niektórych przedsiębiorstwach może być wykonywana na jedną zmianę. Praca wykonywana jest w niedziele i święta oraz w nocy, co jest bardzo męczące. Ponieważ jest to praca ściśle związana z ludźmi oraz z ich bezpieczeństwem, jest ona ściśle nadzorowana. Pomimo szerokiego zakresu różnorodnych czynności praca jest zrutynizowana. Dyspozytor musi w jednej chwili pełnić funkcje kierownika, jak i podwładnego. Musi łatwo przechodzić z jednej czynności na drugą. Praca związana jest z bardzo dużą odpowiedzialnością za bezpieczeństwo i zdrowie ludzi oraz za ich pracę. Jeśli dyspozytor wyśle w trasę niesprawny tabor lub co gorsze nietrzeźwego kierowcę to naraża on na utratę zdrowia śmierć nie tylko kierowcę, , a nawet ale również pasażerów oraz innych użytkowników dróg.

### **Wymagania psychologiczne**

Do najważniejszych cech psychologicznych osoby pracującej na tym stanowisku należą: umiejętność nawiązywania kontaktu z ludźmi oraz umiejętność postępowania z ludźmi. Dyspozytor w czasie swojej pracy ciągle kontaktuje się z innymi ludźmi wydaje im różne polecenia, karty pracy, określa trasy przejazdów oraz wykonuje wiele innych czynności związanych ze swoimi podwładnymi. Dlatego tak ważne jest aby ich wzajemne kontakty były jak najlepsze. Ze względu na duże tempo pracy (załatwianie wielu spraw równocześnie) od dyspozytora wymagana jest z jednej strony zdolność koncentracji, a z drugiej podzielność uwagi np. w czasie planowania pracy jednego kierowcy musi on współpracować z innymi kierowcami, wydać im różne dokumenty, sprawdzić stan techniczny autobusu lub samochodu, przyjąć zamówienia, reklamacje itp. Ze względu na różnorodność pracy bardzo ważna jest również łatwość przerzucania

się z jednej czynności na drugą, umiejętność podejmowania szybkich i trafnych decyzji. Bardzo istotna również jest dobra pamięć ponieważ znając swoich pracowników i ich trasy przejazdów wypisuje im potrzebne dokumenty od razu, nie tracąc czasu na szukanie ich danych. W pracy zespołowej również istotne jest zapobieganie konfliktom oraz zdolność przekonywania. Ponieważ dyspozytor kieruje pracą innych ludzi bardzo ważne są również takie cechy jak: samodzielność (samodzielnie podejmuje dużo ważnych decyzji), spostrzegawczość i szybki refleks - musi dokładnie obserwować kierowców oraz wykonywanie przez nich swoich poleceń, a w przypadku jakichkolwiek naruszeń przepisów i poleceń natychmiast zareagować i podjąć stosowne kroki. Istotna jest również inicjatywność - jeśli praca idzie zgodnie z planem i nagle jakiś człowiek chce złożyć pilne zamówienie na transport to dyspozytor może je przyjąć i wysłać zapasowy tabor zwiększając tym samym dochód swojego przedsiębiorstwa. Przydatna jest również koordynacja wzrokowo-ruchowa. Dyspozytor musi być także dobrym obserwatorem kierowców, musi ocenić człowieka podczas rozmowy tzn. musi ocenić czy dana osoba nie jest zbyt rozmowna, ponieważ to może stanowić poważne zagrożenie dla bezpieczeństwa pasażerów i innych użytkowników drogi. Osoba pracująca na tym stanowisku musi także być punktualna - spóźniając się do pracy później rozdysponowałaby kierowców co mogłoby przysporzyć problemów pasażerom, gdyż np. mogli by nie dojechać do pracy lub nie dowieźć określonego towaru na czas. Dyspozytor musi również być dokładny, rzetelny, operatywny, musi znać prawo przewozowe, tabor oraz dokumentację o stanie technicznym pojazdów.

### **Wymagania fizyczne i zdrowotne**

Pracę dyspozytora zalicza się do prac lekkich pod względem obciążenia fizycznego. W tym zawodzie duże znaczenie ma sprawność narządu wzroku i słuchu. Nie stawia się żadnych konkretnych wymagań zdrowotnych, jednak ze względu na szybkie tempo pracy kandydat na dyspozytora powinien być odporny na stres. Większość osób zatrudnionych na tym stanowisku to mężczyźni, jednak zdarzają się również kobiety, ale ze względu na pracę z dużą ilością mężczyzn muszą one mieć „męskie” cechy charakteru. Przy przyjmowaniu do pracy, wymagane są podstawowe badania lekarskie oraz przydatne są kursy w zakresie BHP.

### **Warunki podjęcia pracy w zawodzie**

Do podjęcia pracy w zawodzie dyspozytora transportu samochodowego niezbędne jest wykształcenie średnie lub wyższe. Nie jest wymagana określona specjalizacja jednak przydatne jest wykształcenie techniczne. Przydatne są również umiejętności obsługi komputera oraz urządzeń biurowych (np. faxu, maszyny do pisania). Pracy w tym zawodzie można szukać w przedsiębiorstwach komunikacji miejskiej, dużych przedsiębiorstwach budowlanych, transportowych, prywatnych firmach przewozowych zajmujących się przewozem osób, towarów itp.

### **Możliwości awansu w hierarchii zawodowej**

W tym zawodzie istnieją możliwości rozwoju kariery zawodowej w znaczeniu podwyższania stopni w hierarchii zawodowej np. na naczelnika przewozów samochodowych, kierownika działu transportu, kierownika działu przewozów lub dyrektora przewozów.

### **Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych**

W tym zawodzie jest możliwe podjęcie pracy w każdym wieku, również w późniejszym (jeśli posiada odpowiednie wykształcenie), jeśli nie ma do tego przeciwwskazań lekarskich a kandydat potrafi pracować w dużym tempie pracy i stresie.

### **Możliwości zatrudnienia**

Dyspozytor transportu samochodowego znajduje zatrudnienie w przedsiębiorstwach związanych z transportem samochodowym (np. miejskie przedsiębiorstwa komunikacji, firmy spedycyjne). Miejsc pracy jest mało. Zawsze liczba chętnych do podjęcia tej pracy jest większa niż ilość wolnych miejsc. Pomimo stresującej pracy i uciążliwych warunków zarobki kształtują się poniżej średniej krajowej. Kandydat na to stanowisko musi wykazać się odpowiednim wykształceniem. Preferowane są osoby, które ukończyły wyższą uczelnię techniczną o kierunku związanym z transportem, logistyką transportu.

### **Zawody pokrewne**

- spedytor
- dyspozytor przewozów kolejowych
- dyspozytor lotów

### **Polecana literatura**

J. Kubicki, A. Kuriata: Problemy logistyczne w modelowaniu systemów transportowych, Wyd. Komunikacji i Łączności, Warszawa 2000

Praca zbiorowa pod redakcją S. Abta: "Logistyka ponad granicami", INSTYTUT LOGISTYKI I MAGAZYNOWANIA 2000

Praca zbiorowa, Status zawodowy i pozycja spedytora międzynarodowego w Polsce i na świecie, Wyd. Uniwersytet Gdański, Gdańsk 2000

J. Tarkowski, B. Irestahl, K. Lumsden: - Transport - Logistyka, Instytut Logistyki i Magazynowania, Poznań 1995