



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

INFORMATOR RUCHU PASAŻERSKIEGO

1. Informacje ogólne

Zadaniem informatora ruchu pasażerskiego jest udzielanie informacji dotyczących funkcjonowania komunikacji kolejowej, autobusowej/autokarowej, lotniczej i promowej. Do informacji tych zalicza się między innymi: rozkłady jazdy wymienionych środków komunikacji oraz wszelkie zmiany w tym zakresie, ceny biletów, dogodne przesiadki, połączenia. Ponadto informator ruchu pasażerskiego zajmuje się także rezerwacją biletów, ich sprzedażą oraz ewentualnymi zwrotami bądź zamianami już kupionych biletów. Jeśli przyjmuje należności od pasażerów za sprzedane bilety, to musi się z nich rozliczać i prowadzić skrupulatną dokumentację przeprowadzonych transakcji.

W niektórych sytuacjach informator ruchu pasażerskiego zajmuje się także nadzorem nad prawidłowym funkcjonowaniem systemu komunikacji – terminowymi odjazdami danych środków komunikacji, reagowaniem na wszelkie zakłócenia lub awarie, organizacją komunikacji zastępczej oraz oczywiście powiadamianiem swoich przełożonych o wprowadzanych zmianach, ich przyczynach i wielkości opóźnień. Pozostaje w stałym kontakcie z dyspozytorami w sytuacji opóźnienia w przebiegu komunikacji, dba o odpowiednią sygnalizację i przepływ informacji.

Kontakt z pasażerami odbywa się osobiście lub telefonicznie, w zależności od specyfiki pracy i miejsca zatrudnienia danego informatora. Na ogół jest on zatrudniany w przedsiębiorstwach komunikacyjnych bądź w biurach podróży. W obu miejscach pracy zakres obowiązków jest podobny, różnice są niewielkie i zależą na przykład od rodzaju komunikacji, jaką oferuje dane przedsiębiorstwo, od oferty biura podróży bądź od sposobu komunikacji, jaka jest możliwa lub preferowana w danym miejscu zatrudnienia.

Informatorzy ruchu pasażerskiego pracują w pomieszczeniach biurowych odpowiednio przygotowanych i dostosowanych do pracy w stałym kontakcie z



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

klientami (na przykład w tak zwanych „okienkach”) lub w pomieszczeniach przeznaczonych wyłącznie do użytku wykwalifikowanego personelu, który ma kontakt z pasażerami za pomocą telefonu bądź Internetu.

Praca w przedsiębiorstwie komunikacyjnym może przebiegać w systemie zmianowym, w zależności od rozkładu jazdy danych środków komunikacji. Jest to praca związana ze stałym kontaktem z ludźmi, a więc i narażeniem na konflikty. Wśród czynników szkodliwych występujących w zawodzie można wymienić wszelkie zanieczyszczenia powietrza w postaci pyłów i oparów oraz hałas mający, którego źródłem jest ruch komunikacyjny.

Praca jest raczej zrutynizowana, wykonywana w systemie 8-godzinnym, również w dni wolne od pracy oraz w święta. Jest to praca indywidualna, związana z odpowiedzialnością finansową, jeśli informator ruchu pasażerskiego zajmuje się również sprzedażą biletów.

2. Wymagania

Informatora ruchu pasażerskiego powinna cechować niezależność, samodzielność, własna inicjatywa, kreatywność i pomysłowość w rozwiązywaniu problemów. Powinna to być osoba z szybkim refleksem, by móc błyskawicznie reagować na potrzeby klientów i umieć sprawnie odnaleźć potrzebną informację. Istotna jest umiejętność szybkiego przerzucania się z jednego działania na drugie oraz podzielność uwagi. Praca wymaga dużej samokontroli i odporności emocjonalnej.

Osoba pracująca w tym zawodzie musi mieć zdolność logicznego rozumowania, by łączyć ze sobą fakty i pozyskiwane informacje. Powinna także mieć bardzo dobrą pamięć. Pomocna jest umiejętność łatwego nawiązywania kontaktów z innymi ludźmi i umiejętność postępowania z nimi.

Ze względu na stały kontakt z klientami i konieczność poszukiwania informacji konieczna jest dobra ostrość widzenia oraz dobry słuch (możliwe stosowanie



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

aparatów słuchowych). Wskazana jest sprawność kończyn górnych, w szczególności w zakresie zręczności rąk i palców w przypadku pobierania należności za sprzedawane bilety, oraz spostrzegawczość konieczna do sprawdzania banknotów, którymi płacą klienci.

3. Czynniki utrudniające zatrudnienie w zawodzie

Ze względu na stałe i intensywne kontakty z innymi ludźmi, czynnikiem utrudniającym pracę w zawodzie są wszelkie dysfunkcje, które mogłyby ograniczać możliwość swobodnego porozumiewania się.

Trudności mogą mieć osoby niewidome oraz osoby z takimi dysfunkcjami, jak znacznie ograniczone pole widzenia czy brak widzenia stereoskopowego. Ponadto nie powinny w tym zawodzie pracować osoby z wszelkimi innymi dysfunkcjami, które nie mogą być skorygowane szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi.

W przypadku bezpośredniego kontaktu z ludźmi ograniczeniem są także dysfunkcje narządu słuchu w stopniu znacznym, które nie mogą być skorygowane aparatem słuchowym (osoby głuche i głuchonieme).

Utrudnieniem mogą być schorzenia strun głosowych, słaba ekspresja werbalna i wady wymowy.

4. Możliwość zatrudnienia w zawodzie osób z niepełnosprawnością

4.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Osoby z dysfunkcją zarówno kończyn górnych, jak i dolnych mają duże możliwości wykonywania zawodu, mogą bowiem pracować w pozycji siedzącej, a czynności manipulacyjne w tym zawodzie nie są zbyt skomplikowane (praca z wykorzystaniem komputera). Stąd też pracę mogą wykonywać osoby jednoręczne oraz osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich. Warunkiem jest odpowiednie dostosowanie obiektu, pomieszczenia i stanowiska pracy.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Istnieje możliwość zatrudnienia w zawodzie osób z lekkim lub umiarkowanym upośledzeniem widzenia, z brakiem widzenia stereoskopowego, z ograniczonym zakresem pola widzenia, z dysfunkcjami w zakresie rozróżniania barw, z zaburzeniami widzenia o zmroku lub nadwrażliwością na światło oraz osób z dysfunkcjami narządu wzroku, jeśli są one skorygowane przez odpowiednie szkła optyczne lub soczewki i pod warunkiem zapewnienia odpowiednich pomocy technicznych, odpowiedniego przystosowania środowiska i stanowiska pracy, a także organizacji pracy, stosownie do ich niepełnosprawności.

4.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Zawód mogą wykonywać osoby z niepełnosprawnością narządu słuchu pod warunkiem, że można ją skorygować za pomocą aparatów słuchowych (osoby słabosłyszące) i nie zaburza swobodnego porozumiewania się z innymi ludźmi, również za pośrednictwem telefonu. Nie ma możliwości zatrudnienia osób głuchych i głuchoniemych ze względu na konieczność stałego kontaktu z klientami i przekazywania im informacji.

4.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej

Osoby z chorobami psychicznymi mogą pracować w zawodzie pod warunkiem, że praca – poza wyjątkowymi sytuacjami (wyjazdy, sytuacje kryzysowe w firmie) – nie zaburza ich rytmu dnia i nocy i jest zachowana zasada równego traktowania pracowników.

4.5. Osoby z epilepsją

Osoby z epilepsją mogą wykonywać zawód pod warunkiem, że napady padaczkowe występują sporadycznie, są sygnalizowane przez aurę, występują głównie wieczorem lub w nocy, nie powodują zbytniego zmęczenia i stosunkowo



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

szybko następuje regeneracja sił po ich wystąpieniu, a przebieg choroby nie prowadzi do charakteropatii padaczkowej.

Osoby z epilepsją mogą być zatrudnione po ograniczeniu zakresu zadań do sytuacji, w których możliwy jest stały nadzór i ewentualna szybka pomoc.

5. Potrzeba przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnością

5.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Osoby z dysfunkcją kończyn górnych

Osobom z niewielką dysfunkcją kończyn górnych mogą być potrzebne indywidualne pomoce techniczne usprawniające pracę biurową, w tym np. specjalna klawiatura komputerowa. Osoba z niesprawnymi kończynami górnymi może korzystać ze specjalnie przystosowanego osprzętu komputerowego (np. myszki, pada) lub specjalistycznego oprogramowania komputera, umożliwiającego korzystanie z niego bez użycia lub z ograniczonym użyciem kończyn górnych.

W przypadku osób z dysfunkcją jednej kończyny górnej trzeba zastosować pomoce techniczne (ortezy, protezy) ułatwiające lub umożliwiające pracę, w tym obsługę komputera. Obecny poziom technologiczny w dostosowywaniu sprzętu komputerowego do potrzeb osób ze znacznymi dysfunkcjami kończyn górnych umożliwia korzystanie z niego osobom z porażeniami i przykurczami.

Istotne jest częściowe lub całkowite wyeliminowanie zadań i czynności roboczych wymagających dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

Pomocne jest wykorzystywanie specjalnych przyrządów i uchwytów eliminujących zaangażowanie jednej ręki (przypadki braku sprawności lub amputacja jednej z kończyn).

Osoby z dysfunkcją kończyn dolnych





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Dla osób z dysfunkcją kończyn dolnych, ze względu na ich ograniczoną mobilność, wymagana jest taka organizacja pracy, aby większość zadań można było wykonywać w pozycji siedzącej lub stojącej z podparciem bioder i pleców. Polecane są uchwyty i poręcze ułatwiające wstawanie i podpieranie się podczas stania. Można wykorzystywać pomoce techniczne usprawniające pracę biurową. Jeżeli pracownik korzysta z siedziska, należy pamiętać o przystosowaniu go do indywidualnych potrzeb pracownika z niepełnosprawnością, np. przez zastosowanie regulowanej wysokości, uchylanego siedziska, regulowanego podnóżka, blokady kół, regulowanego lub indywidualnie profilowanego oparcia, regulowanych i odchylanych podłokietników.

Ze względu na osoby ze znaczną dysfunkcją kończyn dolnych, poruszające się na wózkach inwalidzkich, należy zlikwidować bariery architektoniczne, w tym zapewnić odpowiednią szerokość dróg wewnętrznych, wolne drogi komunikacyjne, odpowiednią szerokość drzwi do pomieszczeń i wind oraz zlikwidować bariery architektoniczne w drodze do zakładu pracy, na terenie parkingów, chodników i podjazdów.

W miejscu pracy istnieje potrzeba powiększenia przestrzeni manewrowej wokół stanowiska pracy oraz dostosowania wielkości stanowiska pracy i wysokości blatu stołu lub biurka do indywidualnych potrzeb, a także zapewnienia dostępności szaf i regałów z materiałami. Bardzo istotne jest umieszczenie sprzętów potrzebnych do pracy w najbliższym zasięgu rąk, na odpowiedniej wysokości, aby były one łatwo dostępne dla osoby z niepełnosprawnością. Często istotne jest także zainstalowanie uchwytów w odpowiednich miejscach, co ułatwi przesiadanie się osoby z niepełnosprawnością z wózka i na wózek. Poleca się takie zorganizowanie przestrzeni, aby tak zwane „okienka”, przy których mogą pracować informatorzy, nie znajdowały się zbyt wysoko lub by było możliwe zainstalowanie odpowiednio wysokiego siedziska, na które mogłaby się przesiąść osoba z niepełnosprawnością.

Może być potrzebne częściowe lub całkowite wyeliminowanie zadań i czynności roboczych wymagających dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Osoby słabowidzące powinny stosować szkła korekcyjne lub soczewki kontaktowe, mogą również w miarę potrzeb wykorzystywać oprzyrządowanie powiększające (np. lupę powiększającą, powiększalniki). Dla osób pracujących na komputerze pomocne jest specjalne oprogramowanie (np. edytory tekstu powiększające litery i grafikę). Dodatkową opcją wspomaganie pracy osoby słabowidzącej jest wprowadzenie dźwięku towarzyszącego wykonywaniu poszczególnych czynności na komputerze.

Pomocne jest odpowiednie przygotowanie stanowiska pracy, a więc jego doświetlenie, przygotowanie kontrastowego tła biurka oraz eliminacja potencjalnych źródeł olśnienia (matowanie powierzchni). Można wprowadzić zróżnicowaną kolorystykę urządzeń i elementów architektonicznych.

Należy w określonych sytuacjach częściowo lub całkowicie wyeliminować zadania i czynności robocze wymagające bardzo dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

Pomocna jest stała lokalizacja elementów środowiska i stanowiska pracy.

Osoby z zaburzeniami widzenia po zmroku powinny mieć pomieszczenie i stanowisko pracy odpowiednio doświetlone światłem elektrycznym.

Osoby nadwrażliwe na światło powinny mieć tak oświetlone stanowisko pracy, aby ograniczyć olśnienie bezpośrednie i odbiciowe. Powinno się stosować oprawy o możliwie najmniejszej jaskrawości.

5.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Osoby z taką dysfunkcją powinny korygować słuch aparatem słuchowym (zwłaszcza w częstotliwościach pasma mowy) w stopniu umożliwiającym im swobodne, werbalne komunikowanie się (słuch wydolny socjalnie).

Zaleca się ograniczenie hałasu tła oraz pogłosu w pomieszczeniu pracy w celu poprawy warunków percepcji dźwięku oraz warunków komunikacji werbalnej.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wskazane jest rozszerzenie sygnalizacji ostrzegawczej o sygnalizację świetlną, wizyjną lub wibracyjną uzupełniającą dźwiękowe sygnały bezpieczeństwa w miejscach potencjalnego przebywania pracownika. Urządzenia teleinformatyczne, takie jak telefon, komputer itp., powinny być dostosowane do aparatów słuchowych (np. mogą być wyposażone w systemy pętli indukcyjnej lub systemy FM). Urządzenia komunikacyjne mogą być również wyposażone w sygnalizację wizyjną, drganiami lub z wykorzystaniem przewodnictwa kostnego.

5.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej

Pracownik podejmujący pracę w tym zawodzie powinien być w przyjazny sposób zapoznawany ze strukturą i kulturą organizacyjną firmy. Powinien także otrzymać jasne i niedwuznaczne informacje oraz instrukcje odnośnie do podejmowanych zadań.

W firmie zatrudniającej pracownika z tą niepełnosprawnością należy wprowadzić przyjazny tryb informowania o jego problemach zdrowotnych czy społecznych. Najlepiej, gdy wie o nich „osoba zaufania”. Można także wypracować obyczaj, że członkowie zespołu pracowniczego interesują się sytuacją społeczną oraz zdrowotną pracownika i biorą ją pod uwagę we współpracy. Mogą się przy tym uczyć podmiotowego traktowania pracownika z niepełnosprawnością – pozyskiwać wiedzę o jego sytuacji przede wszystkim od niego samego lub – za jego wiedzą i aprobatą – z innych źródeł.

W razie kłopotów z psychiczną i społeczną stroną pracy pracownik mógłby korzystać ze wsparcia asystenta zawodowego/trenera pracy. Trener pracy może się wywodzić spośród współpracowników lub być specjalnie w tej roli zatrudniony w firmie. Może też wspierać pracownika z ramienia upoważnionej do tego organizacji. Możliwości takiego wsparcia byłyby jednak ograniczone tylko do sfery emocji i relacji z innymi i nie obejmowałyby kompetencji zawodowych, powinny też dotyczyć tylko pewnego niedługiego odcinka/odcinków czasu pracy. Na co dzień pracownik powinien jednak pracować samodzielnie – zgodnie z samodzielnym charakterem stanowiska pracy.

Ponadto zatrudniona osoba powinna mieć możliwość korzystania z elastycznego czasu pracy i zakresu obowiązków, co oznacza, że w wyjątkowej sytuacji (związanej z jej



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

chorobą czy niepełnosprawnością) zakres obowiązków na danym stanowisku zostanie zmodyfikowany w sposób możliwy do zaakceptowania przez pracodawcę. Powinna istnieć także możliwość okresowego zastąpienia pracownika przez inną osobę.



w zakresie projektowania obiektów, pomieszczeń
oraz przystosowania stanowisk pracy
dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5.5. Osoby z epilepsją

Środowisko pracy informatora ruchu pasażerskiego chorego na epilepsją nie może stwarzać potencjalnych zagrożeń w razie emisji choroby, nie może być również źródłem niebezpieczeństwa i narażać osoby chorej na dodatkowe urazy w przypadku zaistniałego napadu. Pomieszczenie, w którym informator przeprowadza rozmowy z klientami, powinno być łatwo dostępne w razie konieczności szybkiej pomocy.

Osoba z epilepsją wykonująca ten zawód powinna dobrze znać swoją chorobę i umieć szybko rozpoznawać aurę poprzedzającą atak.

Współpracownicy powinni być dobrze poinformowani, w jaki sposób w razie wystąpienia napadu mogą prawidłowo udzielić pomocy.

Uwaga. Każdy przypadek zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością oraz przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości tej osoby należy rozpatrywać indywidualnie.