

Nazwa: Kontroler biletów

Kod: 511204

Kontroler biletów sprawdza ważność dokumentów przewozowych w środkach transportu lądowego.

Synteza: Kontroler biletów jest zawodem o charakterze usługowym. Celem jego pracy jest kontrola dokumentów przewozu w pojazdach i pociągach oraz w przypadku ich braku, nakładanie na pasażerów opłat dodatkowych; a w rezultacie uniknięcie strat finansowych przewoźników spowodowanych przez osoby niepłacące za przejazdy. Kontrola biletów polega na sprawdzeniu ważności biletu (autentyczności, okresu ważności, wydruku z kasownika na bilecie jednorazowym) i dokumentu uprawniającego do bezpłatnego/ulgowego przewozu oraz właściwego wykorzystania biletu liniowego. W wypadku stwierdzenia nieważnego dokumentu przewozu kontroler biletów zapoznaje pasażera z podstawą nałożenia opłaty za przejazd, wysokością opłaty i sposobem płatności, a następnie wystawia druk opłaty dodatkowej jako pokwitowanie lub jako wezwanie do zapłaty. W razie niezapłacenia należności i nie okazania dokumentu, kontroler w celu ustalenia tożsamości pasażera wskazuje mu miejsce w którym powinien pozostać (dotyczy to także opuszczenia pojazdu na wskazanym przystanku) do czasu przybycia policji lub straży miejskiej. Kontroler ma obowiązek poinformowania pasażera o przysługujących mu prawach i trybie złożenia reklamacji lub skargi.

- kontrolowanie ważności biletów;
- kontrolowanie ważności dokumentów uprawniających do ulgowego i bezpłatnego przejazdu;
- udzielanie pasażerowi bez ważnego biletu informacji o opłacie i przysługujących mu prawach;
- wystawianie dokumentu opłaty dodatkowej;
- ustalanie, przy współpracy z policją lub strażą miejską, tożsamości pasażera bez ważnego biletu i dokumentu tożsamości;
- prowadzenie dokumentacji - karty ewidencji kontroli;
- organizowanie czynności kontrolnych zgodnie z przepisami BHP.

Zadania

zawodowe: W zawodzie kontrolera biletów zatrudniane są osoby, które mają ukończone 19 lat i posiadają co najmniej średnie wykształcenie lub skończyły 25 lat i mają co najmniej wykształcenie zawodowe. Kierunek wykształcenia może być dowolny. Dodatkowym wymogiem jest niekaralność za czyny umyślne. Warunkiem podjęcia pracy jest ukończenie, zakońzonego egzaminem, cyklu szkoleń w zakresie przepisów i procedur kontroli oraz zachowania się w sytuacjach niespodziewanych i trudnych. Szkolenie praktyczne odbywa się w czasie pracy pod opieką (staż) doświadczonych kontrolerów biletów. Kontrolerzy przechodzą także specjalistyczne szkolenia w zakresie samoobrony, co pozwala chronić swoje i pasażerów zdrowie i życie oraz pomaga w opanowaniu emocji osób zachowujących się agresywnie.

Dodatkowe zadania zawodowe:

