

MUNKAADÓI INTERJÚ A

## **KALAUZ, MENETJEGYELLENŐR**

FOGLALKOZÁSRÓL

*„Ez egy kiszámítható munkakör,  
előre lehet tervezni”*

**Az interjút adta:** K. Sándorné

**Beosztása:** Jegykezelő

**Intézmény profilja:** Személy- és áruszállítás

**Szektor:** Közintézet

**Ágazat:** Szállítás, raktározás

**Dolgozók száma:** 17 000 fő

**Munkakörben dolgozók száma:** 7200 fő

**Nemek aránya az adott munkakörben:** 45% nő, 65% férfi

**Életkori átlag az adott munkakörben:** 45 év

1. **Mióta tevékenykedik a szakmában?  
Mi motiválta, hogy erre a pályára lépjen?**

Több mint harminc éve, 1985 óta dolgozom jegyvizsgálóként. Főként az motivált, hogy ez egy kiszámítható munkakör, előre lehet tervezni, hogy mikor, melyik járatokon kell szolgálatot teljesíteni. Ez mindenképpen előny.

2. **Mivel foglalkozik és hogyan épül fel az intézményük?  
Hányan dolgoznak Önöknél?**

A Magyar Államvasutaknál dolgozom, ezért a foglalkoztatotti összlétszám 7200 fő, de ez csak a jegykezelők száma, nem pedig a MÁV valamennyi dolgozójáé. Rajtuk kívül a szakmailag hozzánk kapcsolódó területeken vannak még fővizsgálók, ellenőrök, forgalmi irodában dolgozók és irodai munkások is. Ők gyakorlatilag valamennyien a feletteseink, mert a jegyvizsgálás áll a legalacsonyabb szinten ezek közül.

**3. Milyen módszerekkel választják ki a dolgozókat ebben a munkakörben?**

**Milyen szempontok alapján választanak a jelentkezők közül?**

Ahhoz, hogy valaki jegyvizsgálóként dolgozzon, a megfelelő papírok és végzettség mellett többféle vizsgát kell letennie. Az érettségi az egyik alapfeltétel, de hogy alkalmazásba kerüljön valaki, mint jegyvizsgáló, ahhoz egy személyes elbeszélgetésen kell részt venni és ezen kívül van egy teszt vizsga is, ahol sok más mellett a személyes kvalitásokat, kommunikációs képességet térképezik fel. Ha ezeken a szűrőkön valaki továbbjut, akkor orvosi vizsgálatra kell mennie alkalmassági papírt szerezni, utána pedig egy rövid tanfolyamon kell részt vennie, ahol elsajátíthatja az egyéb szükséges ismereteket.

**4. Megváltozott munkaképességű személyt alkalmaznak ebben a munkakörben?  
Milyen előnyeit és hátrányait tapasztalják ennek?**

Ilyen személyt nem alkalmazhatnak ebben a munkakörben. Nehéz lenne például megoldani a gyors le- és felszállást, mert a szerelvények nem akadálymentesítettek.

**5. Milyen gyakran változik a dolgozók összetétele?  
Mi lehet ennek az oka?**

Nem igazán változik, esetleg ha több panasz érkezik egy-egy jegykezelőre, mert modortalan, durva, akkor van belőle baj, és esetenként elbocsájtás, egyébként nem jellemző a gyakori munkaerő-csere.

**6. Mitől függ, hogy valaki beválik-e ezen a pályán?  
Milyen visszajelzést kapnak a dolgozók a teljesítményükről?**

Türelmesnek kell lenni és tudni kell bánni az emberekkel. Ez néha nagyon nehéz, idegileg is felőrölheti az embert egy-egy agresszív utassal való konfliktus, de akkor is úrrá kell lenni a helyzeten. Ha valakire több panasz érkezik az utasoktól, akkor azt az illetékes vezetőség behívja egy elbeszélgetésre. A teljesítményükről is általában személyesen, egy vezetői elbeszélgetés alkalmával kapunk észrevételt.

**7. Van-e tipikus karrierút ezen a pályán?  
Milyen továbblépési lehetőségei vannak a munkavállalóknak?**

A legtöbbben elégedettek ezzel a munkakörrel. Persze vannak olyanok is, akik továbbképzik magukat, mert erre is van lehetőség. Lehet továbblépni, például fővizsgálónak, vagy akár forgalmi irodában is lehet idővel dolgozni, de ehhez rugalmasnak kell lenni, mert ez költözéssel is járhat.

**8. Mi várható a jövőben ezen a területen?  
Miért ajánlja ezt a pályát az érdeklődőknek?**

Nem tudom pontosan milyen változások, korszerűsítések lesznek. Az utasok legtöbbször nekünk tesznek panaszt, ha például késnek a vonatok, de azzal mi sem tudunk semmit csinálni. Nagyon nagy türelem, empátia és jó kommunikációs készség kell ehhez a szakmához, ezért csak annak ajánlom, akiben ez megvan.