

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie
za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

INFORMACJA O ZAWODZIE

Kontroler biletów

(511204)



Konduktorzy i pokrewni

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej rozpowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

INFORMACJA O ZAWODZIE

Kontroler biletów (511204)

Konduktorzy i pokrewni

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy

Publikacja opracowana w ramach projektu **Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy

PROJEKT NR: POWR.02.04.00-00-0060/16-00

Partnerzy projektu INFODORADCA+:

- DORADCA Consultants Ltd Sp. z o.o., Gdynia
- Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom
- Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa
- Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa
- PBS Sp. z o.o., Sopot

INFORMACJA O ZAWODZIE

Kontroler biletów (511204)

© Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2018

Kopiowanie i rozpowszechnianie w całości lub w części dozwolone wyłącznie za podaniem źródła.

ISBN 978-83-7789-495-8 [478]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://stock.adobe.com/pl/search?load_type=search&native_visual_search=&similar_content_id=&is_recent_search=&k=ticket+conductor
[dostęp: 31.10.2018].



SPIS TREŚCI

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU	3
1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności).....	3
1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu.....	3
1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD	3
1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący.....	3
2. OPIS ZAWODU.....	4
2.1. Synteza zawodu.....	4
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania.....	4
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy).....	5
2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne.....	6
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie.....	8
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji	8
2.7. Zawody pokrewne	9
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	9
3.1. Zadania zawodowe	9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Kontrolowanie dokumentów przewozu pasażera oraz nakładanie opłat dodatkowych	9
3.3. Kompetencje społeczne.....	10
3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	11
3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji.....	11
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO.....	12
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	12
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.....	12
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	13
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.....	14
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	14
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE	14
7. SŁOWNIK POJĘĆ	16
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	16
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	18

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności)

Kontroler biletów 511204

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Bileter.
- Konduktor.
- Konduktor rewizyjny.
- Kontroler biletów w komunikacji miejskiej.
- Rewizor.
- Rewizor biletów.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 5112 Transport conductors.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja H – Transport i gospodarka magazynowa.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz źródeł internetowych,
- wyników badań i analiz prowadzonych w projekcie PO KL (2011–2013) „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspertki:

- Małgorzata Jarocka – Uniwersytet Gdański, Gdańsk.
- Maciej Królak – Ekspert niezależny.
- Krzysztof Gosz – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Blandyna Lewińska – PBS sp. z o.o., Sopot.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Małgorzata Domańska-Plichta – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Magdalena Jackman – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Ryszard Pieńkowski – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Sebastian Stefański – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Daria Świsulska – PBS sp. z o.o., Sopot.

Recenzenci:

- Marcin Czapnik – Zarząd Komunikacji Miejskiej, Gdynia.
- Bartosz Milczarczyk – PKS Gdynia SA, Gdynia.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Joanna Embros – Arriva SA, Toruń.
- Anna Frankowska – Ogólnopolski Związek Pracodawców Transportu Drogowego, Warszawa.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2018 r.

WAŻNE:

W tekście opisu informacji o zawodzie występują podkreślenia wybranych określeń wraz z indeksem górnym, który wskazuje numer definicji w słowniku branżowym w punkcie 7.2.

2. OPIS ZAWODU

2.1. Synteza zawodu

Kontroler biletów sprawdza ważność dokumentów przewozu¹ w środkach transportu lądowego lub wodnego oraz nakłada na pasażerów opłaty dodatkowe w przypadku braku lub nieważności dokumentu.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Kontroler biletów jest zawodem o charakterze usługowym.

Przedmiotem pracy kontrolera biletów jest przeprowadzenie sprawdzania ważności biletów, uprawnień do ulg i uprawnień do przejazdów bezpłatnych pasażerów przemieszczających się różnego typu środkami komunikacji. W przypadku nieposiadania lub posiadania nieważnego dokumentu przewozu przez pasażera lub na przewożony przez niego bagaż czy też zwierzę, kontroler biletów zobowiązany jest do wystawienia kary w formie wezwania do zapłaty. Wezwanie do zapłaty zobowiązuje pasażera do opłacenia należności przewozowej (kosztu biletu – w przypadku, gdy pasażer go nie posiadał) oraz poniesienia opłaty dodatkowej (kary). W celu wystawienia wezwania do zapłaty kontroler biletów prosi pasażera o przedstawienie dokumentu tożsamości, z którego spisuje dane personalne pasażera. Pasażer jest informowany o terminie, możliwościach uiszczenia kwoty i przysługujących prawach reklamacji oraz jest poproszony o podpisanie wezwania. Podpis jest potwierdzeniem przyjęcia wezwania do zapłaty.

W sytuacji konfliktowych (np. agresywny pasażer), kontroler biletów wzywa na miejsce interwencji przedstawiciela straży miejskiej lub policji.

W trakcie wykonywania pracy lub też po jej zakończeniu kontroler biletów sporządza raport z przeprowadzonych działań, w szczególności kontrolowanych pojazdów, wystawionych wezwań do zapłaty.

Kontroler biletów sprawdza bilety na ogół w jednym typie środków transportu podlegającego firmie go zatrudniającej, np. pracując dla Miejskiego Zarządu Komunikacji kontroluje dokumenty przewozu pasażerów w autobusach miejskich.

Celem pracy kontrolera biletów jest zapobieżenie poniesieniu przez przewoźników³ lub organizatorów publicznego transportu zbiorowego² strat finansowych spowodowanych przez osoby niepłacące za przejazdy.

Sposoby wykonywania pracy

Kontroler biletów wykonuje pracę w relacjach człowiek – człowiek. Jego praca polega na:

- planowaniu prowadzenia czynności kontrolnych pasażerów w środkach transportu,
- sprawdzaniu ważności biletu (autentyczności, okresu ważności, wydruku z kasownika na bilecie jednorazowym) i dokumentu uprawniającego do bezpłatnego/ulgowego przewozu oraz właściwego wykorzystania biletu,
- informowaniu pasażera nieposiadającego biletu o podstawach prawnych nałożenia opłaty za przejazd, wysokości opłaty oraz o sposobie uregulowania płatności,
- wystawianiu druku opłaty dodatkowej, jako pokwitowania lub wezwania do zapłaty,
- podejmowaniu współpracy ze strażą miejską lub policją, w przypadku, gdy pasażer jest agresywny, odmawia okazania dokumentu potwierdzającego jego tożsamość itp.,
- poinformowaniu pasażera o przysługujących mu prawach i trybie złożenia reklamacji lub skargi,
- sporządzaniu raportów z przeprowadzonych działań kontrolnych.

Na wezwanie pasażera, kontroler biletów ma obowiązek przedstawienia identyfikatora, który zawiera następujące dane: nazwę przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego, numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu, zdjęcie kontrolującego, zakres upoważnienia, okres ważności, pieczęć i podpis wystawcy (przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego).

Praca kontrolera biletów jest realizowana z poszanowaniem zasad i przepisów BHP.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2. Kompetencja zawodowa.

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)

Warunki pracy

Miejszem pracy w zawodzie **kontroler biletów** są środki transportu, takie jak: autobus, tramwaj, trolejbus, kolej podziemna (metro) lub naziemna (pociąg), tramwaj wodny i inne.

Poza pracą w środkach transportu, kontroler biletów przebywa w budynkach stacyjnych (pomieszczenia konduktorskie), na przystankach, peronach.

Praca w zawodzie kontroler biletów może odbywać się w bardzo zmiennych warunkach pogodowych, które mogą być uciążliwe przy przesiadaniu się ze skontrolowanego pojazdu do następnego, będącego przedmiotem kontroli. Różnice pomiędzy temperaturą wewnątrz pojazdu i na zewnątrz mogą być znaczne, przede wszystkim zimą (ogrzane środki transportu i mróz na wolnym powietrzu).

Pracy kontrolera biletów często towarzyszy hałas wywołany poruszaniem się pociągu, autobusu, tramwaju itp. W pracy kontrolera biletów kolei linowej i kolei podziemnej (metro) dodatkowo występują zmiany ciśnienia atmosferycznego.

Kontroler biletów może pracować w stroju służbowym lub w dowolnym, schludnym stroju, jeżeli do momentu rozpoczęcia kontroli biletów ma pozostać niezauważony przez pasażerów.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie.

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Kontroler biletów w swojej pracy zawodowej wykorzystuje m.in.:

- służbową legitymację oraz identyfikator umieszczany w widocznym miejscu w trakcie kontroli,
- telefon komórkowy,
- bloczek druków opłat dodatkowych,

- czytnik biletów (dotyczy przewoźników lub organizatorów transportu stosujących bilety elektroniczne).

Organizacja pracy

Praca w zawodzie **kontroler biletów** zazwyczaj wykonywana jest w systemie dwu- lub trzymianowym. System trzymianowy jest realizowany w przedsiębiorstwach transportowych świadczących w aglomeracjach miejskich usługi nocą.

Dzień pracy kontrolera biletów trwa zazwyczaj od 8 do nawet 12 godzin. Czas pracy może być wydłużany przez kontrolera, ze względu na chęć osiągnięcia wyższego wynagrodzenia wynikającego z otrzymywania prowizji od liczby wystawionych i opłaconych wezwań do zapłaty.

Kontroli ważności dokumentów przewozu pasażerów podróżujących środkiem transportu na ogół dokonuje zespół liczący się od 2 do 4 osób. Samej kontroli dokumentów pasażera kontroler biletów dokonuje samodzielnie.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Największe zagrożenie w pracy **kontrolera biletów** stwarzają agresywnie reagujący pasażerowie. Zdarzają się też sytuacje pobicia, znieważania słownego, poniżania.

Pozostałe zagrożenia dotyczą narażenia zdrowia, w tym przeziębień, zylaków, chorób zakaźnych, będących skutkiem m.in.:

- zmian temperaturowych, przeciągów,
- kontaktów z pasażerami chorującymi na choroby zakaźne,
- długiego pozostawania w pozycji stojącej, pokonywania znacznych odległości pieszo.

Zagrożeniem dla zdrowia i życia są wypadki komunikacyjne skutkujące potłuczeniami, zmiżdżeniami kończyn, złamaniami, a nawet śmiercią.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **kontroler biletów** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- sprawność narządu słuchu,
- sprawność narządu wzroku,
- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność układu mięśniowego;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie barw,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- szybki refleks,
- spostrzegawczość,
- zręczność rąk,
- zręczność palców;

w kategorii sprawności i zdolności

- łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą,
- łatwość wypowiedzania się w mowie i/lub w piśmie,
- predyspozycje do postępowania z ludźmi,
- zdolność analizowania sytuacji i podejmowania ryzyka,
- zdolność do przestrzegania reguł, przepisów i standardów,
- zdolność motywowania siebie,
- zdolność rozwiązywania konfliktów,
- zdolność skutecznego przekonywania,
- uzdolnienia organizacyjne;

w kategorii cech osobowościowych

- asertywność,
- gotowość do pracy indywidualnej,
- gotowość do pracy w nieprzyjemnych (różnych) warunkach środowiskowych,
- komunikatywność,
- kontrolowanie własnych emocji,
- odporność emocjonalna,
- odwaga,
- radzenie sobie ze stresem,
- samokontrola,
- wytrzymałość na długotrwały wysiłek psychiczny,
- uprzejmość,
- stanowczość,
- konsekwencja.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach: 3.3. Kompetencje społeczne; 3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

Ze względu na wydatek energetyczny praca w zawodzie **kontroler biletów** zaliczana jest do prac lekkich. Występuje w niej również obciążenie umysłowe, związane np. z analizowaniem, rozwiązywaniem problemów i podejmowaniem decyzji dotyczących wystawianych wezwań do zapłaty.

Przeciwwskazaniem do wykonywania zawodu są wady wzroku i słuchu niepodlegające korekcji oraz wady wymowy w stopniu utrudniającym komunikowanie się. Znaczne upośledzenia narządów ruchu mogą utrudnić wykonywanie podstawowych czynności w zawodzie. Osoby z epilepsją, ze względu na specyfikę pracy kontrolera biletów, nie powinny wykonywać tego zawodu, ponieważ wiąże się on z dużym stresem i napięciem, które mogą prowokować napady.

WAŻNE:

O stanie zdrowia i ewentualnych przeciwwskazaniach do wykonywania zawodu orzeka lekarz medycyny pracy.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.

2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Wymogi dotyczące poziomu wykształcenia kandydata ubiegającego się o pracę w zawodzie **kontroler biletów** ustalane są przez pracodawców. Z analizy ofert pracy wynika, że pracodawcy preferują zatrudnianie osób z wykształceniem średnim.

Tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Pracę w zawodzie **kontroler biletów** może wykonywać również osoba, która:

- została przyuczona do zawodu,
- odbyła cykl szkoleń z zakresu przepisów i procedur kontroli, taryfy przewozowej⁵ oraz zachowania się w sytuacjach niespodziewanych i trudnych,
- uzyskała doświadczenie w trakcie wykonywania pracy w zawodzie, pracując pod nadzorem doświadczonego kontrolera biletów,
- złożyła oświadczenie o niekaralności.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu kontrolera biletów są m.in.:

- certyfikat i zaświadczenie potwierdzające udział w specjalistycznym szkoleniu w zakresie samoobrony, co pozwala chronić zdrowie i życie (swoje i pasażerów) oraz pomaga w opanowaniu emocji osób zachowujących się agresywnie,
- certyfikat i zaświadczenie potwierdzające znajomość w stopniu komunikatywnym języka angielskiego (szczególnie pomocny w dużych aglomeracjach miejskich, gdzie przebywa znaczna liczba obcokrajowców).

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu

Pracownik w zawodzie **kontroler biletów** ma możliwość:

- rozpocząć pracę na stanowisku pomocnika (praktykanta, stażysty), a następnie wraz z nabyciem doświadczenia zawodowego awansować na samodzielne stanowisko,
- po nabyciu doświadczenia zawodowego, przy posiadaniu zdolności i umiejętności organizacyjnych, umiejętności pracy z ludźmi, awansować na stanowisko lidera grupy kontrolującej, dyspozytora kontrolerów biletów,
- rozszerzać swoje kompetencje zawodowe poprzez kształcenie/szkolenie w zawodach pokrewnych,
- doskonalić swoje umiejętności, uczestnicząc w szkoleniach branżowych oraz organizowanych przez pracodawców, organizacje branżowe, a także firmy komercyjne.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **kontroler biletów** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w edukacji formalnej, jak i pozaformalnej.

Instytucje szkoleniowe organizujące kursy specjalistyczne poprzez wydanie certyfikatu lub zaświadczenia potwierdzają nabycie przez absolwenta kursu kompetencji w zakresie przepisów i procedur kontroli, taryfy przewozowej oraz zachowania się w sytuacjach niespodziewanych i trudnych czy metod i technik samoobrony.

Więcej informacji można uzyskać w Rejestrze Usług Rozwojowych <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl> oraz Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl>

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **kontroler biletów** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Kierownik pociągu	511201
Konduktor	511202
Konduktor kolei linowej	511203
Konwojent (konduktor) wagonów specjalnych	511205
Rewizor pociągów	511206

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **kontroler biletów** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Kontrolowanie ważności biletów i innych dokumentów uprawniających do ulgowego i bezpłatnego przejazdu.
- Z2 Udzielanie pasażerowi bez ważnego biletu informacji o opłacie i przysługujących mu prawach oraz wystawianie dokumentu opłaty dodatkowej.
- Z3 Ustalanie, przy współpracy z policją lub strażą miejską, tożsamości pasażera bez ważnego biletu i dokumentu tożsamości.
- Z4 Prowadzenie dokumentacji – karty ewidencji kontroli.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Kontrolowanie dokumentów przewozu pasażera oraz nakładanie opłat dodatkowych

Kompetencja zawodowa Kz1: Kontrolowanie dokumentów przewozu pasażera oraz nakładanie opłat dodatkowych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Kontrolowanie ważności biletów i innych dokumentów uprawniających do ulgowego i bezpłatnego przejazdu	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Przepisy prawa dotyczące kontrolerów i kontroli dokumentów przewozu, w tym przepisy dotyczące poufności pozyskanych danych osobowych; • Wysokość opłat za usługi przewozu; • Cechy dokumentów przewozowych oraz dokumentów uprawniających do przejazdów bezpłatnych i ulgowych; • Zasady działania i instrukcje obsługi czytników biletów elektronicznych. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wyjaśniać pasażerowi zasady kontroli dokumentów przewozu i przepisy prawa, na podstawie których jest dokonywana; • Stosować zapisy prawa dotyczące zachowania poufności danych osobowych; • Przeprowadzać kontrolę biletu zgodnie z przepisami prawa; • Stwierdzać autentyczność i ważność biletu; • Rozróżniać dokumenty uprawniające do przejazdów bezpłatnych i ulgowych; • Posługiwać się elektronicznym czytnikiem biletów.

Z2 Udzielanie pasażerowi bez ważnego biletu informacji o opłacie i przysługujących mu prawach oraz wystawianie dokumentu opłaty dodatkowej

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Regulamin przewozów</u>⁴; • Wysokość opłat za usługi przewozów; • Zasady ustalania tożsamości pasażera; • Cechy dokumentów przewozu; • Zasady wypełniania dokumentacji kontroli. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wyjaśniać pasażerowi zasady kontroli biletów i przepisy prawa, na podstawie których jest dokonywana; • Skalkulować wysokość opłaty dodatkowej; • Udzielać pasażerowi bez ważnego biletu informacji o opłacie i przysługujących mu prawach; • Ustalać tożsamość pasażera; • Sporządzać dokumentację dotyczącą opłaty dodatkowej.

Z3 Ustalanie, przy współpracy z policją lub strażą miejską, tożsamości pasażera bez ważnego biletu i dokumentu tożsamości

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Przepisy prawa dotyczące kontrolerów i kontroli biletów, w tym warunki angażowania oraz raportowania udziału służb mundurowych w procesie kontroli; • Procedury dotyczące zgłaszania potrzeby zaangażowania służb mundurowych; • Konsekwencje nieuzasadnionego wezwania służb mundurowych. 	<ul style="list-style-type: none"> • Przeprowadzać procedurę zaangażowania służb mundurowych w proces ustalania tożsamości pasażera nieposiadającego ważnego biletu; • Przeprowadzać formalny proces raportowania procesu zaangażowania służb mundurowych.

Z4 Prowadzenie dokumentacji – karty ewidencji kontroli

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Przepisy prawa dotyczące kontrolerów i kontroli biletów; • Procedury dotyczące ewidencjonowania kontroli w ramach określonej firmy/institucji; • Zasady wypełniania dokumentacji kontroli. 	<ul style="list-style-type: none"> • Określać zakres informacji niezbędnych do sporządzenia dokumentacji; • Dokonać selekcji informacji, zgodnie z wymogami dokumentacji; • Sporządzać dokumentację zawodową (kartę ewidencji kontroli).

3.3. Kompetencje społeczne

Pracownik w zawodzie **kontroler biletów** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

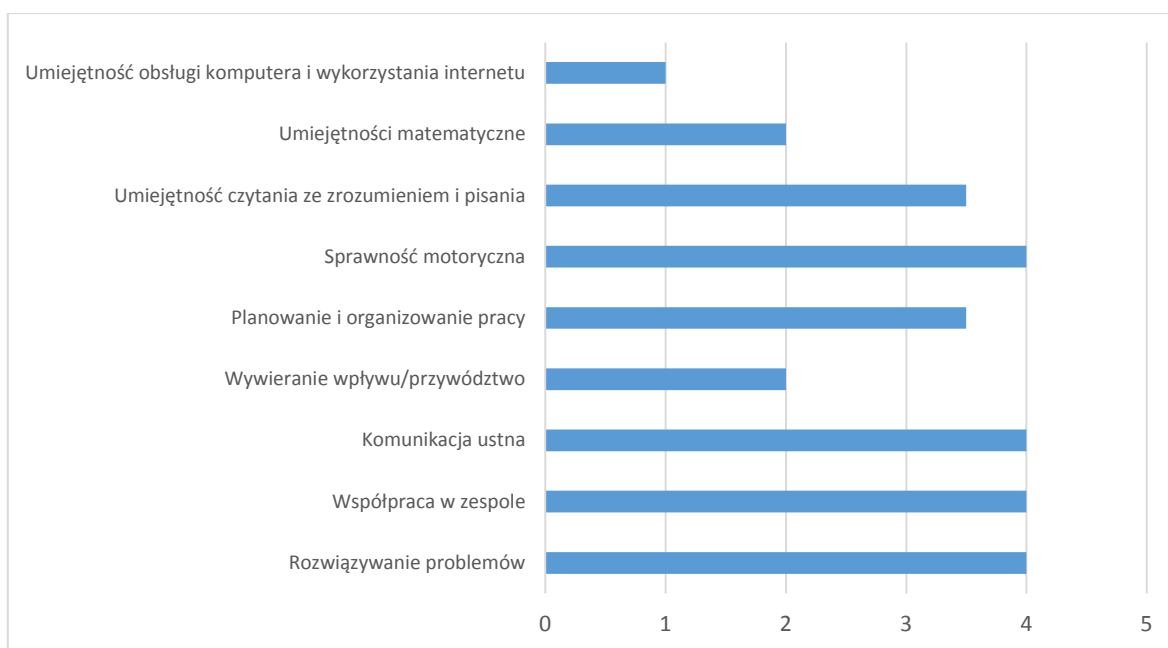
W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialność za skutki podejmowanych działań własnych w zakresie kontroli dokumentów przewozu.
- Oceniania zagrożenia zdrowia oraz życia i podejmowania działań adekwatnych do stopnia zagrożenia podczas kontroli dokumentów przewozu.
- Przestrzegania zasad i postępowania zgodnie z procedurami kontroli dokumentów przewozu pasażerów.

- Dostosowywania zachowania do zmiennych okoliczności pracy.
- Podnoszenia własnych kompetencji zawodowych w zakresie kontroli dokumentów przewozu.
- Oceniania swoich działań oraz działań wykonywanych w ramach pracy zespołowej w zakresie kontroli dokumentów przewozu.
- Pracowania i współpracowania w zorganizowanych warunkach pod kierownictwem innych osób.
- Kierowania się zasadami zgodnymi z etyką zawodową i obowiązującymi przepisami podczas kontroli dokumentów przewozu pasażera.

3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien mieć zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego. Dlatego wymaga się od niego odpowiednich kompetencji kluczowych. Zostały one zilustrowane w formie profilu (rys. 1) ukazującego ważność kompetencji kluczowych dla zawodu **kontroler biletów**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **kontroler biletów**

Uwaga:

Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).

3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **kontroler biletów** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisu kwalifikacji wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Więcej informacji:

- Zintegrowany System Kwalifikacji: <https://www.kwalifikacje.gov.pl>
- Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji: <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl>

4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Kontroler biletów ma możliwość podjęcia pracy przede wszystkim:

- u lokalnych przewoźników świadczących usługi transportowe dla ludności różnymi środkami (autobusami miejskimi, tramwajami, metrem, pociągiem, kolejka linową itp.),
- u organizatorów publicznego transportu zbiorowego planujących rozwój transportu, organizujących i zarządzających transportem zbiorowym, w szczególności w instytucjach im podległych (np. Zarządy Komunikacji Miejskiej itp.),
- w firmach realizujących usługi kontroli dokumentów przewozu na rzecz wyżej wymienionych instytucji (firmy te są wybierane zgodnie z prawem zamówień publicznych).

WAŻNE:

Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bazie Ofert Pracy:**

<http://oferty.praca.gov.pl>

Natomiast aktualizacje informacji o możliwościach zatrudnienia w zawodzie, przyszłe zapotrzebowanie na dany zawód na rynku pracy oraz dodatkowe informacje można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:

Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:

<http://mz.praca.gov.pl>

<https://www.gov.pl/web/rodzina/zawody-deficytowe-zrownowazone-i-nadwyzkowe>

Barometr zawodów: <https://barometrzawodow.pl>

Wojewódzkie obserwatoria rynku pracy:

Mazowieckie – <http://obserwatorium.mazowsze.pl>

Małopolskie – <https://www.obserwatorium.malopolska.pl>

Lubelskie – <http://lorp.wup.lublin.pl>

Regionalne Obserwatorium Rynku Pracy w Łodzi – <http://obserwatorium.wup.lodz.pl>

Pomorskie – <http://www.porp.pl>

Opolskie – <http://www.obserwatorium.opole.pl>

Wielkopolskie – <http://www.obserwatorium.wup.poznan.pl>

Zachodniopomorskie – <https://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/zachodniopomorskie-obserwatorium-ryнку-pracy>

Podlaskie – <http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl>

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:

<http://zielonalinia.gov.pl>

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:

www.prognozowaniezatrudnienia.pl

Portal EU Skills Panorama:

<http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en>

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:

<https://eures.praca.gov.pl>

<https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage>

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu

Kształcenie

Obecnie (2018 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się kandydatów do pracy w zawodzie **kontroler biletów**.

Szkolenie

W większości przypadków pracodawcy samodzielnie prowadzą lub organizują szkolenia kandydatów i pracowników do pracy w zawodzie **kontroler biletów**.

Szkolenia mogą być również oferowane przez firmy komercyjne działające na rynku usług szkoleniowych i specjalizujące się m.in. w prowadzeniu zajęć dla kontrolera biletów.

Tematyka szkoleń może dotyczyć:

- przepisów i procedur przeprowadzania kontroli, taryfy przewozowej,
- pracy z „trudnym” pasażerem,
- obsługi czytników kontrolerskich i terminala płatniczego,
- metod i technik samoobrony,
- doskonalenia umiejętności językowych w zakresie prowadzenia kontroli obcokrajowców.

Z reguły organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

WAŻNE:

Więcej informacji o instytucjach oferujących kształcenie, szkolenie i/lub walidację kompetencji w ramach zawodu można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:

Szkolnictwo wyższe:

www.wybiezstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

<https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne>

<http://doradztwo.ore.edu.pl/wyberam-zawod>

<http://www.zrp.pl>

Szkolenia zawodowe:

Rejestr Instytucji Szkoleniowych – <http://www.stor.praca.gov.pl/portal/#/ris>

Baza Usług Rozwojowych – <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl>

Inne źródła danych:

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl>

Bilans Kapitału Ludzkiego – <https://bkl.parp.gov.pl>

Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – <http://www.frse.org.pl>, <http://europass.org.pl>

Learning Opportunities and Qualifications in Europe – <https://ec.europa.eu/ploteus>

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów

Średnie miesięczne wynagrodzenie **kontrolera biletów** (2018 r.) wynosi około 2900 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na jeden etat.

Wynagrodzenie najczęściej składa się z części stałej (zasadniczej), a także zmiennej (premie uzależnione od wyników pracy, czyli liczby wystawionych wezwań do zapłaty za brak ważnego dokumentu przewozu).

Na poziom wynagrodzenia w zawodzie kontroler biletów ma wpływ m.in.:

- region zatrudnienia,
- sytuacja na lokalnym rynku pracy,
- staż pracy.

Kontroler biletów może także liczyć na benefity w formie prywatnej opieki medycznej, karty wstępu na obiekty sportowo-rekreacyjne.

WAŻNE:

Zarobki osób wykonujących dany zawód/grupę zawodów są orientacyjne i mogą szybko stracić aktualność.

Dlatego na bieżąco należy sprawdzać, jakie zarobki oferuje rynek pracy, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:

Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:

<http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy>

Przykładowe portale informujące o zarobkach:

<https://wynagrodzenia.pl/gus>

<https://wynagrodzenia.pl/kategoria/zarobki-na-stanowiskach-i-szczeblach>

<https://sedlak.pl/raporty-placowe>

<https://zarobki.pracuj.pl>

<https://www.forbes.pl/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen>

<https://www.kariera.pl/wynagrodzenia>

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie

W zawodzie **kontroler biletów** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami.

Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z niewielką dysfunkcją narządu wzroku (04-0), pod warunkiem stosowania szkieł korekcyjnych,
- słabo słyszących (03-L), gdy stosują aparaty słuchowe umożliwiające swobodną komunikację.

WAŻNE:

Decyzja o zatrudnieniu osoby z jakimkolwiek rodzajem niepełnosprawności może być podjęta wyłącznie po indywidualnej konsultacji z lekarzem medycyny pracy.

5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI ZAWODÓW (ESCO)

Europejska klasyfikacja umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów (European Skills/Competences, Qualifications and Occupations – ESCO) jest narzędziem łączącym rynek edukacji z rynkiem pracy. ESCO jest częścią strategii „Europa 2020”. W klasyfikacji określono i uszeregowano umiejętności, kompetencje, kwalifikacje i zawody istotne dla unijnego rynku pracy oraz kształcenia i szkolenia. Tworzenie europejskiego rynku pracy, a w przyszłości wspólnego obszaru kształcenia ustawicznego wymaga, aby zdobywane przez jednostki umiejętności oraz kwalifikacje były zrozumiałe oraz łatwo porównywalne między krajami, a także – by promowały mobilność wśród pracowników.

Obecnie (2018 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO: <https://ec.europa.eu/esco/portal/home>

Klasyfikacja ESCO została oparta na trzech filarach i pokazuje w sposób systematyczny relacje między nimi:

- **Zawody:** <https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation>
- **Umiejętności/Kompetencje:** <https://ec.europa.eu/esco/portal/skill>
- **Kwalifikacje:** <https://ec.europa.eu/esco/portal/qualification>

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 31.10.2018 r.

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych

i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE L 119 z 4.05.2016, s. 1).

- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 986, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2016).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1983).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (Dz. U. poz. 537).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).

Literatura branżowa:

- Aksamit D., Młynarczyk-Karabin E.: Pewny start. Komunikacja miejska. Instrukcje zachowań. Wydawnictwo PWN, Warszawa 2017.
- Król M., Nurzyńska A., Jagodziński W.: Komunikacja w gospodarce XXI wieku coaching-transport-bezpieczeństwo. Wydawnictwo Naukowe Sophia, Warszawa 2016.
- Starowicz W.: Jakość przewozów w miejskim transporcie zbiorowym: podręcznik dla studentów wyższych szkół technicznych. Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej, Kraków 2007.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10.2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Portal transportowy „Infobus”: http://infobus.pl/zawod-kontroler-biletow-_more_62861.html
- Serwis dotyczący zawodów, kandydatów na pracowników i ogłoszeń: <https://www.pracuj.pl/praca/kontroler-biletow-w-komunikacji-miejskiej-warszawa,oferta,5917796>
- Serwis poświęcony wynagrodzeniom w poszczególnych zawodach, miastach: <https://wynagrodzenia.pl/moja-placa/ile-zarabia-kontroler-biletow-komunikacja-zbiorowa>
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: <http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus>
- Wyszukiwarka opisów zawodów: <http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow>

7. SŁOWNIK POJĘĆ

7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)

Nazwa pojęcia	Definicja pojęcia
Awans zawodowy	Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje awansu – pionowy oraz poziomy. Awans pionowy oznacza zmianę stanowiska na wyższe w hierarchii przedsiębiorstwa/organizacji oraz przyznanie wyższego wynagrodzenia i poszerzenie uprawnień, np. awans polegający na osiągnięciu wyższego stopnia wymagań formalnych w policji, w wojsku, mianowanie na wyższy stopień – awans nauczycielski. Awans poziomy oznacza zmianę stanowiska niepociągającą za sobą zmiany pozycji pracownika w hierarchii firmy, np. objęcie dodatkowego stanowiska przez pracownika, powierzenie nowych zadań, rozszerzenie uprawnień i zakresu podejmowanych decyzji.
Czynności zawodowe	Są to działania podejmowane w ramach zadania zawodowego i dające efekt w postaci realizacji celu przewidzianego w zadaniu zawodowym.
Edukacja formalna	Kształcenie realizowane przez publiczne i niepubliczne szkoły oraz inne podmioty systemu oświaty, uczelnie oraz inne podmioty systemu szkolnictwa wyższego w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych oraz kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych (zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym) albo kwalifikacje w zawodzie (zgodnie z przepisami oświatowymi).
Edukacja pozaformalna	Kształcenie i szkolenie realizowane w ramach programów, które nie prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych lub kwalifikacji właściwych dla edukacji formalnej.
Efekty uczenia się	Wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się (w ramach edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne).
Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK)	Przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji umożliwiające porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK.
Kody niepełnosprawności	Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności: 01-U upośledzenie umysłowe, 02-P choroby psychiczne, 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, 04-O choroby narządu wzroku, 05-R upośledzenie narządu ruchu, 06-E epilepsja, 07-S choroby układu oddechowego i krążenia, 08-T choroby układu pokarmowego, 09-M choroby układu moczowo-płciowego, 10-N choroby neurologiczne, 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego, 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.
Kompetencje społeczne	Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.
Kompetencje kluczowe	Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD.
Kompetencja zawodowa	Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie.

Kwalifikacja	Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, cząstkowe, rynkowe i uregulowane.
Polska Rama Kwalifikacji (PRK)	Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
Potwierdzanie kompetencji	Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja”, „egzaminowanie”. Proces ten prowadzi do certyfikacji – wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu”, „świadectwa”, „certyfikatu”.
Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.
Sprawności sensomotoryczne	Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.).
Stanowisko pracy	Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie.
Tytuł zawodowy	Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu.
Umiejętności	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Uprawnienia zawodowe	Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.
Uczenie się nieformalne	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
Walidacja	Oznacza sprawdzenie, czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
Wiedza	Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Wykształcenie	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: <ul style="list-style-type: none"> – poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień), – profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).
Zadanie zawodowe	Jest to logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu wykonywany na stanowisku pracy. Na zadanie zawodowe składa się układ czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się czynności zawodowe.

Zawód	Jest to zbiór zadań zawodowych wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło utrzymania.
Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Informacje o ZSK są dostępne pod adresem: https://www.kwalifikacje.gov.pl
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	Dokumenty przewozu	Dokumenty uprawniające do przejazdu środkami komunikacji publicznej, w tym bilet (papierowy, elektroniczny, dokument uprawniający do przejazdu ulgowego lub ze zniżką wraz z dokumentem pozwalającym stwierdzić tożsamość).	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.mpk.siedlce.pl/index.php/bilety/regulamin-uslug-przewozowych [dostęp: 31.10.2018]
2	Organizator publicznego transportu zbiorowego	Instytucja publiczna (przede wszystkim jednostka samorządu terytorialnego: gmina, związek międzygminny, powiat, związek powiatów, związek powiatowo-gminny, związek metropolitarny, województwo, minister właściwy do spraw transportu), odpowiedzialna za organizację przewozów zbiorowych na określonym terenie.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20180002016/U/D20182016Lj.pdf [dostęp: 31.10.2018]
3	Przewoźnik	Przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób na podstawie potwierdzenia zgłoszenia przewozu, a w transporcie kolejowym – na podstawie decyzji o przyznaniu otwartego dostępu.	http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20180002016/U/D20182016Lj.pdf [dostęp: 31.10.2018]
4	Regulamin przewozów	Dokument, w którym określa się w szczególności warunki obsługi podróżnych, warunki odprawy oraz przewozu osób i bagażu, a także wskazuje się podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz terminy rozpatrywania skarg i reklamacji.	http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20180002016/U/D20182016Lj.pdf [dostęp: 31.10.2018]
5	Taryfa przewozowa	Urzędowo ustalone i ogłoszone zestawienie stawek opłat, cen za usługi przewozowe.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://sjp.pwn.pl/slowniki/taryfa.html [dostęp: 31.10.2018]

ZASTOSOWANIE INFORMACJI O ZAWODACH

Wsparcie dla pracowników i klientów instytucji rynku pracy w zakresie:

- skutecznego podejmowania decyzji dotyczących wyboru zawodu, pracy/zatrudnienia,
- nabywania nowych lub rozszerzania już posiadanych kompetencji zawodowych,
- zmiany kwalifikacji zawodowych zgodnie z potrzebami rynku pracy,
- dopasowywania treści szkoleń kontraktowanych przez urzędy pracy do potrzeb rynku pracy.

Wsparcie dla różnych grup interesariuszy w zakresie:

- poradnictwa i doradztwa zawodowego,
- tworzenia i aktualizacji ofert szkoleniowych dla rynku pracy,
- dostosowania oferty kształcenia zawodowego do wymagań rynku pracy,
- tworzenia i aktualizacji opisów stanowisk pracy,
- przygotowania lub aktualizacji opisu kwalifikacji rynkowych wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.