# Телефонная связь—одно из наиболее совершенных средств делового и личного

общения людей.

**Телефонисты** по характеру выполняемой работы подразделяются на телефони-

стов местной (городской, сельской, внутрипроизводственной) телефонной связи.

Телефонисты междугородной связи являются работниками более высокой квали-

фикации. Также имеются **телефонисты справочной службы** городской телефон-

ной сети.

Развитие телефонной связи идёт по пути автоматизации телефонных станций.

Количество АТС (автоматических телефонных станций) с каждым годом растёт.

Но такое перспективное направление в деле совершенствования связи не исклю-

чает необходимости иметь значительное число специально подготовленных теле-

фонисток междугородных телефонных станций. Это связано с тем, что на между-

городных линиях применяется и так называемая заказная система обслуживания

абонентов (лиц, предварительно оплативших право на телефонные переговоры,

сделавших соответствующий заказ). Эта система имеет свои удобства для абонен-

тов и развивается наряду с системой АТС.

В числе главных требований, предъявляемых к профессии,-- всесторонняя гра-

мотность, хорошее владение русским и родным языками, основными терминами

одного из иностранных языков, высокая культура речи, безупречный слух, внима-

тельность и собранность, быстрая реакция.

Есть профессии древние, например, каменщика, повара, ткача, а есть молодые, которые ещё лет сто тому назад казались людям необычными и таинственными.

К последним относится и профессия телефонистки-информатора.

Сегодня телефон—привычный атрибут нашего быта. Телефонная служба круп-

ных городов имеет справочный узел, основными работниками которого являются телефонистки-информаторы. В любое время дня и ночи можно набрать «09», и те-

лефонистки справочного узла сообщат необходимый номер телефона.

Работают телефонистки в большом светлом зале, где поддерживается опреде-

лённый температурный режим, и рабочие места защищены от прямых солнечных

лучей. Для уменьшения производственного шума стены и потолок зала обиты зву-

копоглощающими материалами, а полы устланы коврами. Телефонистка сидит за

индивидуальным столом, оборудованным ячейками, где в определённом порядке

расположены карточки с номерами телефонов. Перед ней смонтирована панель

с сигнальной лампочкой и тумблерами, с помощью которых осуществляют связь

с абонентом, переключают его на разговор со старшей телефонисткой или с теле-

фонисткой, дающей справки о номерах телефонов жителей города.

Чтобы руки телефонистки-информатора во время работы были свободны, на её голове с помощью оголовья закрепляется микротелефон специальной кон-

струкции. При вызове абонента телефонистка автоматически подключается к нему, называет свой рабочий номер, выслушивает вопрос, при необходимости

уточняет его и затем называет абоненту по памяти или по карточке, отыскав её

в картотеке, нужный номер телефона.

На рабочем месте телефонисток службы информации находятся всевозмож-

ные справочники, путеводители, схемы, альбомы, расписания, программы. Ог-

ромный справочный материал размещён в специализированной картотеке, состо-

ящей из нескольких разделов. Один из них содержит все данные о промышлен-

ности, другой—о вузах, техникумах и школах, третий—о культурных учрежде-

ниях и т.д..

Несколько раз в год картотека проверяется и пополняется новыми сведени-

ями: о новых улицах и магазинах, ателье и отделениях связи, о новых маршрутах

городского транспорта.

Работа каждой телефонистки-информатора подвергается выборочному конт-

ролю: её ответы в течение рабочего дня записываются на магнитофонную

ленту и затем анализируются. Основными показателями успешной работы

являются количество выданных, их правильность, быстрота ориентировки в

справочных материалах, культура обслуживания абонентов. Когда в работе обнаруживают ошибки, небрежность, магнитофонную запись демонстрируют

допустившей брак телефонистке и указывают на недостатки.

Работа телефонисток справочной службы «09» и службы информации в

значительной степени различается. В первом случае она более интенсивна,

но менее разнообразна и сложна, не требует специального поиска. Телефонистка должна правильно понять вопрос, как можно быстрее отыскать

в картотеке или вспомнить нужный номер телефона и чётко, без ошибок

назвать его. Чтобы дать справку, телефонистке высшего класса необходимо

примерно 18 секунд. Работа телефонистки службы «09» напряжённая и сравни-

тельно однообразная, требует концентрации внимания в условиях помех, быстроты реакции, усидчивости.

Труд телефонистки службы информации менее интенсивен и более разно-

образен. Она имеет возможность проявить свою эрудицию, инициативность,

способность быстро ориентироваться в разных вопросах.

У телефонисток обеих служб наибольшую нагрузку в течение всей смены

испытывает слуховой анализатор.

Хорошая память—надёжный помощник информатора. Запоминается в основ-

ном словесно-логический материал: цифры, даты. Наиболее опытные телефо-

нистки-информаторы, не заглядывая в справочники, по памяти могут дать

десятки всевозможных сведений, адресов, номеров телефонов.

Если человек обладает необходимыми знаниями, выдержкой, усидчивостью,

сосредоточенностью, он будет удовлетворён своей работой.

Труд телефонистов, работающих на электронных машинах, сравнительно

однообразен, несколько напряжён. Требуется значительная концентрация вни-

мания, усидчивость, готовность к реакции в условиях относительного дефицита

времени, так как на выдачу справок отводится строго определённое время.

Некоторая монотонность в работе может вызывать чувство утомления.

Много находчивости и изобретательности проявляют работники справоч-

ной службы. Скромный, незаметный на первый взгляд труд телефонисток-ин-

форматоров приносит большую пользу людям, помогает им жить и работать.

**Литература:**

Николай Левшов « Связь обеспечим!»; Издательство «Знание»; Москва 1990г..

## 

## РЕФЕРАТ

**НА ТЕМУ: « ПРОФЕССИЯ. ТЕЛЕФОНИСТ.»**

**Ученика 9-В класса**

**ООШ №7 г.Бердянска**

**Галицина Андрея**

**2002г.**