
Abschlussbericht

**Voruntersuchung zur Novellierung des
Ausbildungsberufs Kaufmann für
Verkehrsservice/Kauffrau für Verkehrsservice**

Berlin, 06. Februar 2018

Auftraggeber

Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

Auftragnehmer

INTERVAL GmbH
Habersaathstraße 58
10115 Berlin
www.interval-berlin.de

in Kooperation mit

aproxima
Gesellschaft für Markt- und Sozialforschung Weimar mbH
Schillerstraße 10
99423 Weimar

Projektsprecherin BIBB

Dr. Anke Kock

Autorin und Autor

Dipl.-Soz. Kristin Otto
Dr. Stefan Ekert

Weitere Projektmitarbeiterinnen

Josephine Jahn, M.A.
Dipl.-Kauffr. Diana Petleva

Inhaltsverzeichnis

Das Wichtigste in Kürze	1
1 Ausgangslage/Problemdarstellung	3
2 Projektziele.....	5
3 Methodische Vorgehensweise und Datenbasis.....	6
3.1 Das methodische Vorgehen im Überblick	6
3.2 Sekundärdaten- und Dokumentenanalyse.....	7
3.3 Durchführung von Unternehmensfallstudien.....	7
3.4 Interviews mit Lehrkräften und weiteren Experten des Berufs	10
3.5 CATI-Befragung von ausbildenden und nicht ausbildenden Unternehmen	11
3.6 Auswertung und Zusammenführung.....	14
4 Ergebnisse der Voruntersuchung.....	15
4.1 Ausbildung im Beruf	15
4.1.1 Entwicklung der Ausbildungsverhältnisse	15
4.1.2 Erkenntnisse zu Ausbildungsunternehmen	18
4.1.3 Rekrutierung von Auszubildenden und Besetzung von Ausbildungsplätzen.....	21
4.1.4 Dauer und Schwerpunkte der Ausbildung.....	23
4.1.5 Duale Ausbildung im Spannungsfeld zu weiteren Berufsausbildungen und Qualifizierungen in Verkehrsunternehmen	24
4.1.6 Erkenntnisse zu nicht im Beruf ausbildenden Unternehmen	27
4.2 Umsetzung der Ausbildung an den Lernorten Unternehmen und Berufsschule	29
4.2.1 Ausbildung in Unternehmen.....	29
4.2.2 Unterricht in Berufsschulen.....	32
4.3 Bewertung der Inhalte des Ausbildungsberufs.....	35
4.3.1 Bewertung des Ausbildungsberufsbildes und des Ausbildungsrahmenplans	35
4.3.1.1 Zufriedenheit mit der Ausbildung.....	35
4.3.1.2 Inhalte, die zukünftig verstärkt innerhalb der Ausbildung vermittelt werden sollten	38
4.3.1.3 Nicht erforderliche oder zu reduzierende Ausbildungsinhalte.....	39
4.3.2 Bewertung des Rahmenlehrplans	41
4.3.3 Trends und Bedarfe für den Beruf KfV: Digitalisierung, Multimodalität und neue Anforderungen der Kunden.....	43
4.3.4 Sensibilisierung zum Umgang mit Personen mit Behinderung und mobilitätseingeschränkten Personen	48
4.4 Bewertung der Prüfungen.....	51
4.4.1 Bewertung der Zwischen- und Abschlussprüfung	51

4.4.2	Möglichkeit der Einführung der gestreckten Abschlussprüfung	52
4.5	Verbleib und Einsatz der Absolventen	53
4.5.1	Übernahme der Auszubildenden.....	53
4.5.2	Einsatzbereiche und Tätigkeitsbereiche von Absolventen.....	54
4.5.2.1	Deutsche Bahn	56
4.5.2.2	Verkehrsunternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn.....	58
4.5.3	Schnittstellen und Wettbewerb zu anderen Qualifizierungen und Abschlüssen....	59
4.5.4	Perspektiven nach dem Abschluss	61
5	Zusammenfassung und Handlungsoptionen.....	63
6	Literaturverzeichnis.....	67
Anhang	69

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Forschungsfragen der Voruntersuchung	5
Abbildung 2: Vorgehen im Überblick	6
Abbildung 3: Entwicklung der Neuabschlüsse und Ausbildungsverhältnisse im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice	15
Abbildung 4: Entwicklung des Bestands an Auszubildenden im Beruf KfV im Konzern der Deutschen Bahn	19
Abbildung 5: Entwicklung der Neuabschlüsse im Beruf KfV im Konzern der Deutschen Bahn	20
Abbildung 6: Bundesweite Verteilung der Berufsschulen für den Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice (eigene Recherche)	33
Abbildung 7: Zufriedenheit mit den Inhalten der Ausbildung	36
Abbildung 8: Relevanz von Ausbildungsthemen für die Tätigkeit von Kaufleuten für Verkehrsservice	37
Abbildung 9: Hinreichende Qualifizierung von Absolventen nach der Ausbildung	37
Abbildung 10: Erforderliche bzw. nicht erforderliche Ausbildungsinhalte	39
Abbildung 11: Zu erwartende Veränderungen in der Verkehrswirtschaft mit Auswirkungen auf den Beruf KfV	44
Abbildung 12: Themen in Bezug auf Behindertenfragen und ihre Relevanz für zukünftige Auszubildende	49
Abbildung 13: Übernahme der Auszubildenden der letzten drei Ausbildungsjahrgänge nach erfolgreicher Beendigung der Ausbildung	53

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Entwicklung von Ausbildungskennzahlen im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice	16
Tabelle 2:	Regionale Verteilung der betrieblichen Ausbildungsplätze im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice (Stand 2016)	17
Tabelle 3:	Verteilung der Auszubildenden im Beruf KfV auf die Geschäftsfelder der Deutschen Bahn	19
Tabelle 4:	Anteil Auszubildender der Deutschen Bahn am Bestand aller Auszubildender im Beruf KfV	20
Tabelle 5:	Ausbildung in weiteren verkehrsspezifischen Berufen von Unternehmen mit Ausbildungserfahrung im KfV-Beruf	24
Tabelle 6:	Überschneidungen in zentralen Einsatzbereichen zwischen KfV und Absolventen weiterer verkehrsspezifischer Berufe	25
Tabelle 7:	Ausbildung in weiteren kaufmännischen Berufen von Unternehmen mit Ausbildungserfahrung im KfV-Beruf	25
Tabelle 8:	Überschneidungen in zentralen Einsatzbereichen zwischen KfV und Absolventen weiterer kaufmännischer Berufe	26
Tabelle 9:	Gründe der Befragten, den Beruf KfV nicht auszubilden („trifft eher zu“ und „trifft voll und ganz zu“	28
Tabelle 10:	Zukünftige Sensibilisierung für Behindertenfragen und Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen in der Ausbildung wünschenswert?	49
Tabelle 11:	Genannte Einsatzbereiche für Kaufleute für Verkehrsservice.....	55
Tabelle 12:	Teilnahme an ausgewählten Fortbildungsprüfungen	62
Tabelle 13:	Im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice unterrichtende Berufsschulen	69

Verzeichnis der Textboxen

Textbox 1:	Exkurs zum Programm „Chance plus“ der Deutschen Bahn.....	22
Textbox 2:	Exkurs zum Lernort DB Training Learning & Consulting.....	31

Das Wichtigste in Kürze

Im Auftrag des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) hat die INTERVAL GmbH in Kooperation mit der aproxima GmbH die Voruntersuchung zur Novellierung des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice (KfV¹) durchgeführt. Ziel der Voruntersuchung war es, herauszuarbeiten welche Unternehmen in dem Beruf ausbilden und in welchen Einsatzfeldern und Tätigkeitsbereichen Absolventinnen und Absolventen² (zukünftig) eingesetzt werden. Untersucht werden sollte zudem, welche neuen Qualifikationsanforderungen für eine adäquate Berufsausübung notwendig sind und welche Ausbildungsinhalte ggf. an Relevanz verloren haben.

Für die Beantwortung der Forschungsfragen wurden in der ersten Projekthälfte Fallstudien in ausbildenden Unternehmen durchgeführt. Hierbei wurden Interviews mit Ausbildungs- und Personalverantwortlichen, sowie Absolventen und Auszubildenden durchgeführt. Weitere qualitative Interviews erfolgten mit Lehrkräften aus Berufsschulen und mit Berufsexperten. In der zweiten Projekthälfte wurde eine standardisierte CATI-Befragung von ausbildenden und nicht-ausbildenden Unternehmen realisiert, die zum Ziel hatte, die qualitativen Ergebnisse der Fallstudien empirisch abzusichern und zu ergänzen.

Die Untersuchung hat gezeigt, dass der Beruf KfV sich in den vergangenen 20 Jahren als ein wichtiger verkehrsspezifischer Ausbildungsberuf für Unternehmen des Fern-, Regional- und Nahverkehrs etabliert hat, auch wenn der Bestand an Auszubildenden rückläufig ist. Hauptausbilder ist der Deutsche Bahn Konzern, bei dem rund 90 Prozent der Auszubildenden den Beruf in vier Geschäftsfeldern erlernen. Die Zufriedenheit mit dem Beruf und der Ausbildung in Unternehmen ist bei allen Akteuren hoch. Dennoch wurde eine Reihe von Änderungsbedarfen und Vorschlägen für eine Überarbeitung des Ausbildungsberufs vorgetragen. Insbesondere Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung, Multimodalität und neuen Anforderungen von Kunden an Verkehrsanbieter wirken sich auf Anforderungen an Absolventen und auf ihre Tätigkeiten im Unternehmen aus.

Vor dem Hintergrund der Befunde und Ergebnisse wird empfohlen, die Ausbildungsinhalte zu aktualisieren und insbesondere der Zunahme an Service- und Beratungstätigkeiten durch die Vermittlung von mehr Wissen und Kompetenzen im Bereich Digitalisierung und multimodale Mobilität Rechnung zu tragen. Der kaufmännische Charakter des Berufs sollte aus unterschiedlichen Gründen, wie der Personalplanung in Unternehmen und der Verantwortung Absolventen gegenüber, beibehalten werden. Die kaufmännischen Ausbildungsinhalte sind jedoch zu modernisieren und ggf. auch zu reduzieren. Weiterhin sollte über eine Einführung von Spezialisierungen bzw. Strukturelementen im Beruf nachgedacht werden, die eine individuellere Ausrichtung der Ausbildung auf das Unternehmen ermöglichen machen würden. Daneben lassen sich noch weitere Handlungsempfehlungen geben, z. B.

¹ Der Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice wird in der Praxis sehr unterschiedlich abgekürzt. Gängige Abkürzungen sind neben KfV u. a. auch KVS und KAVE.

² Vor dem Hintergrund der besseren Lesbarkeit werden im weiteren Verlauf des Berichts nur noch männliche Formen verwendet, die weiblichen Formen sind dabei jeweils miteingeschlossen.

die Streichung des Schwerpunkts „Sicherheit und Service“ und die Aufhebung des Berufs Kaufmann im Eisenbahn und Straßenverkehr (KiES).

1 Ausgangslage/Problemdarstellung

Der Ausbildungsberuf KfV ist ein dreijähriger Beruf im Zuständigkeitsbereich Industrie und Handel, dessen Ausbildungsordnung 1997 erstmalig und vorerst in befristeter Form erlassen wurde. Nach einer mehrjährigen Erprobungsphase und im Anschluss an die Evaluierung der Verkehrsberufe 2003 (insbesondere des Berufs KfV) wurde 2004 die Überführung der Ausbildungsordnung in eine unbefristete Verordnung veranlasst. Die Evaluation des BIBB empfahl 2003 auch die Ordnungsmittel zu aktualisieren. Die Sozialparteien sprachen sich seinerzeit jedoch gegen eine Überarbeitung der Ordnungsmittel aus. Im Ergebnis blieb die Ausbildungsordnung in ihrer inhaltlichen Form von 1997 erhalten.³

Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung und der multimodalen Mobilität – d. h. der Vernetzung traditioneller Verkehrsträger (z. B. Bus und Bahn) mit neuen Marktangeboten wie Carsharing oder Linienfernbusse⁴ - haben in den letzten Jahren jedoch zu deutlichen Veränderungen in der Verkehrswirtschaft sowie zu veränderten Anforderungen der Kunden an Verkehrsunternehmen geführt. Diese Entwicklungen wirken sich auf das Berufsbild von Kaufleuten für Verkehrsservice aus und stellen schon heute neue Anforderungen an Absolventen des Berufs.

Die für den Beruf zuständigen Sozialpartner, die Eisenbahnverkehrs-Gewerkschaft (EVG), ver.di und der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), haben sich vor dem Hintergrund neuer Qualifikationsanforderungen an Fachkräfte 2015 darauf verständigt, dass die Ausbildungsordnung für den Beruf KfV einer Aktualisierung bedarf. Das BIBB hat im ersten Quartal 2017 eine bundesweite Voruntersuchung zur Novellierung des Berufsbildes ausgeschrieben und im Anschluss daran die INTERVAL GmbH in Kooperation mit der approxima Gesellschaft für Markt- und Sozialforschung mbH mit dieser beauftragt.

Die Voruntersuchung wurde zwischen Juni 2017 und Januar 2018 durchgeführt und sollte insbesondere aufzeigen, welche Unternehmen in dem Beruf ausbilden, in welchen Einsatzfeldern und Tätigkeitsbereichen Absolventen eingesetzt werden und welche Bereiche auch zukünftig von Bedeutung sein werden. Im Ergebnis der Voruntersuchung sollte herausgestellt werden, welche neuen Qualifikationsanforderungen für eine adäquate Berufsausübung notwendig sind und welche Ausbildungsinhalte ggf. an Relevanz verloren haben. Am Ende der Untersuchung sollten Handlungsoptionen für eine Novellierung des Ausbildungsberufs gegeben werden.

Für die Beantwortung der Forschungsfragen wurde in der ersten Projekthälfte eine Vielzahl qualitativer Interviews mit Vertretern aus Unternehmen, Berufsschulen, Kammern und Verbänden durchgeführt. In der zweiten Projekthälfte erfolgte eine standardisierte CATI-Befragung von ausbildenden und nicht-

³ BIBB (2003): Kaufmann/-frau für Verkehrsservice. Evaluierung der Verkehrsberufe. Abschließende Stellungnahmen zur Weisung des Bundesministeriums für Wirtschaft (jetzt Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit) vom 14. März 2000). Bonn.

⁴ Vgl. Weber-Wernz, Michael (2017): Kaufleute für Verkehrsservice – ein Beruf vor der Neuordnung.

ausbildenden Unternehmen, die zum Ziel hatte, die qualitativen Ergebnisse der Fallstudien breiter empirisch abzusichern und zu ergänzen.

Das methodische Vorgehen und die Ergebnisse der Voruntersuchung sind in dem vorliegenden Abschlussbericht aufbereitet. Der Bericht ist wie folgt gegliedert: Nach der Einleitung werden in Kapitel 2 zunächst die Projektziele der Untersuchung zusammenfassend beschrieben. Es folgt die Darlegung des methodischen Vorgehens und der Datenbasis der qualitativen und standardisierten Erhebungen in Kapitel 3. Die Ergebnisse der Sekundärdatenanalysen, der qualitativen Interviews mit verschiedenen Personen und Experten sowie der CATI-Befragung werden in Kapitel 4 integriert und zusammenfassend dargestellt. Das Ergebniskapitel 4 informiert u. a. über die Entwicklung von Ausbildungszahlen im Beruf, über die Bewertung des Ausbildungsberufsbildes und seiner Ordnungsmittel, über die Ausgestaltung und Herausforderungen der Ausbildung an den Lernorten Unternehmen und Berufsschule sowie über den Verbleib von Absolventen und die Schnittstellen zu Absolventen anderer Berufe und Qualifikationen. Der Abschlussbericht zur Voruntersuchung endet mit Kapitel 5, in dem die wichtigsten Ergebnisse der Untersuchung zusammengefasst und Handlungsempfehlungen für eine Neuordnung des Ausbildungsberufs gegeben werden.

2 Projektziele

Im Zentrum der Voruntersuchung zur Novellierung des Ausbildungsberufs KfV standen die Untersuchung der inhaltlichen Angemessenheit und Aktualität des Ausbildungsberufs und die Identifizierung von aktuell und zukünftig wichtigen Tätigkeitsfeldern und Einsatzgebieten sowie den sich daraus ergebenden Qualifikationsanforderungen für Absolventen in diesem Beruf.

Die konkreten Forschungsfragen sind in der nachfolgenden Übersicht nach Themenbereichen geordnet dargestellt.

Abbildung 1: Forschungsfragen der Voruntersuchung

Themenbereich	Forschungsfragen
Unternehmen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Welche Unternehmen bilden aktuell und in Zukunft den Beruf aus? ▪ Wie gestaltet sich das Ausbildungsverhalten der Unternehmen (Ausbildungsabbrüche, Übernahme und Verbleib von Absolventen)? ▪ Aus welchen Gründen bilden Unternehmen den KfV nicht aus?
Einsatzgebiete und Tätigkeiten von Absolventen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Welches sind die zentralen Einsatzgebiete von Kaufleuten für Verkehrsservice – auch außerhalb der DB AG? ▪ Was sind konkrete Einsatzgebiete/Tätigkeiten von Kaufleuten für Verkehrsservice nach der Ausbildung?
Anforderungsprofil an Kaufleute für Verkehrsservice	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie wirkt sich die digitale Vernetzung (besonders im Einsatzgebiet Beratung) aus? ▪ Wie grenzt sich das Anforderungsprofil an Kaufleute für Verkehrsservice von anderen kaufmännischen Service-Berufen in der Verkehrswirtschaft ab? ▪ Wie haben sich die Anforderungen der Kunden an die Anbieter entwickelt? ▪ Soll im Ausbildungsberuf zukünftig zum Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen und Menschen mit Behinderung sensibilisiert werden? <small>(Artikel 16 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011)</small>

Quelle: Eigene Darstellung

Die Forschungsfragen, die durch die Leistungsbeschreibung vorgegeben waren, wurden vom Untersuchungsteam für die verschiedenen Erhebungen operationalisiert und auch ergänzt.

3 Methodische Vorgehensweise und Datenbasis

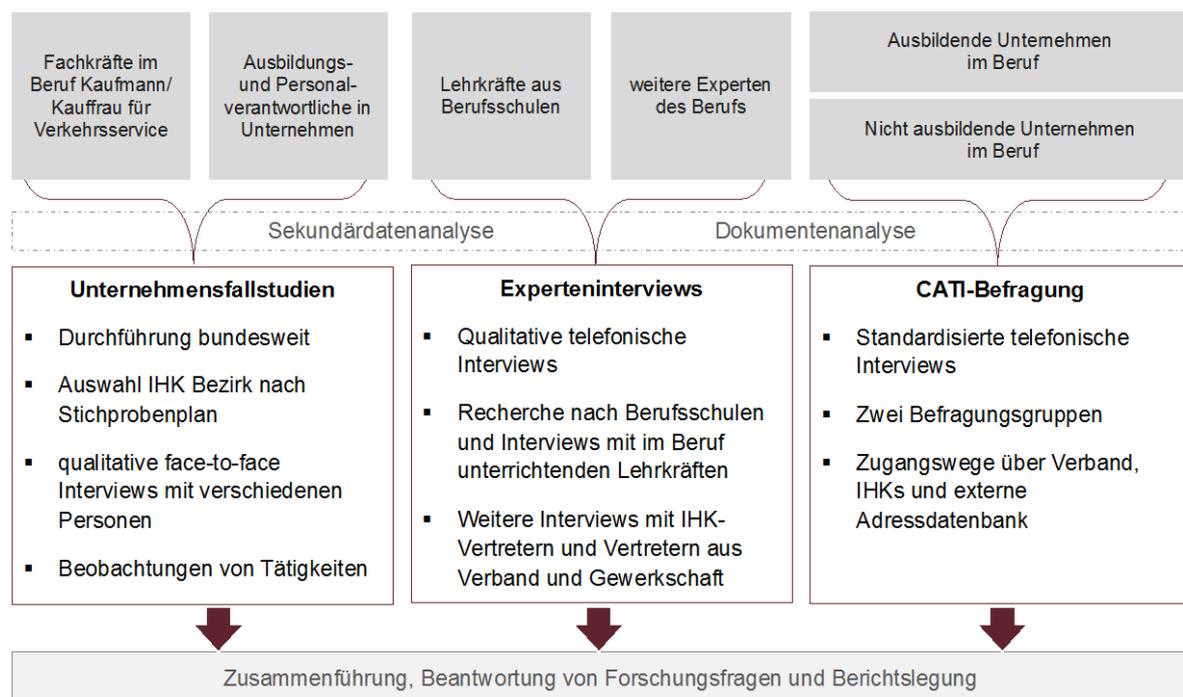
3.1 Das methodische Vorgehen im Überblick

Das methodische Vorgehen der Untersuchung des Ausbildungsberufs KfV war mit der Leistungsbeschreibung zur Voruntersuchung bereits detailliert vorgegeben und folgte dieser weitgehend.

Für die Voruntersuchung wurde ein breites Forschungsdesign gewählt, das sich insbesondere durch die Einbeziehung und Kombination vieler relevanter Akteure und Perspektiven sowie durch die Triangulation und Kombination von unterschiedlichen Datenquellen und Erhebungen auszeichnet. Über dieses Vorgehen konnte eine umfangreiche Datenbasis geschaffen werden, um Forschungsfragen zu beantworten und darüber hinaus relevante Aspekte herauszuarbeiten.

Einen Überblick über das methodische Vorgehen gibt Abbildung 2, in der aufgezeigt wird, welche Zielgruppen im Rahmen der Voruntersuchung insgesamt einbezogen und welche Analysen und Erhebungen durchgeführt wurden.

Abbildung 2: Vorgehen im Überblick



Quelle: Eigene Darstellung

Nachfolgend werden die durchgeführten Arbeiten der einzelnen Untersuchungsschritte ausgeführt.

3.2 Sekundärdaten- und Dokumentenanalyse

Zur Einarbeitung in den Ausbildungsberuf und zur Vorbereitung der Erhebungen wurden zu Beginn der Voruntersuchung Ordnungsmittel und Sekundärdaten gesichtet und ausgewertet. Dazu zählen:

- Die Ordnungsmittel (Verordnung über die Berufsausbildung, Ausbildungsrahmenplan (ARP) und Rahmenlehrplan (RLP)).
- Daten des Statistischen Bundesamtes zur Verteilung der Ausbildungsverhältnisse und der Prüfungszahlen über die verschiedenen Kammerbezirke. Diese Daten wurden für die Auswahl von Fallstudienstandorten herangezogen.
- Daten des Statistischen Bundesamtes zu Teilnehmenden an relevanten Fortbildungsprüfungen (z. B. Fachwirt für Personenverkehr und Mobilität).
- Daten des BIBB (Datenblätter) zu Ausbildungsverhältnissen im Beruf KfV im Zeitverlauf. Diese Daten wurden genutzt, um Informationen zur Entwicklung der Ausbildungszahlen, zu Vertragslösungsquoten und anderen Merkmalen auszuwerten.

Daneben wurden weitere Dokumente und Daten ausgewertet, wie:

- Betriebliche Ausbildungspläne der Deutschen Bahn aus den Geschäftsfeldern Station&Service, Vertrieb, Regio und Fernverkehr sowie von DB Training,
- Daten des Konzerns der Deutschen Bahn zu Ausbildungsverhältnissen im Beruf KfV und deren Entwicklung und Verteilung auf die verschiedenen Geschäftsfelder.

Die zentralen Erkenntnisse der Sekundärdaten- und Dokumentenanalysen sind im vorliegenden Abschlussbericht dargestellt.

3.3 Durchführung von Unternehmensfallstudien

Ziel der Unternehmensfallstudien war es, erstens einen explorativen Zugang zum Untersuchungsfeld zu finden und zweitens einen vertieften Einblick in die berufliche Praxis zu gewinnen. Die qualitativen Fallstudien waren Bestandteil der ersten Untersuchungsphase und somit der quantitativen CATI-Befragung zeitlich vorgelagert.

Ein Teil der Fallstudien wurde bei der Deutschen Bahn durchgeführt. Die vier für die Ausbildung relevanten Geschäftsfelder der Deutschen Bahn Station&Service, Vertrieb, Fernverkehr und Regio wurden hierbei abgedeckt. Ein weiterer Teil der Fallstudien wurde in ÖPNV-Unternehmen außerhalb des Bahn-Konzerns durchgeführt.

Die Fallstudien in ausbildenden Verkehrsunternehmen beinhalteten Interviews mit:

- ausbildungs- und/oder personalverantwortlichen Beschäftigten des jeweiligen Unternehmens,

- ehemaligen Auszubildenden des Berufs bzw. Absolventen und auch
- aktuellen Auszubildenden des Berufs.

Im Rahmen der Unternehmensfallstudien wurden zudem Beobachtungen typischer Tätigkeiten von Absolventen des Berufs durchgeführt.

Vorarbeiten und Vorgehen

Für die verschiedenen Befragungsgruppen wurde vorab ein halbstandardisierter Interviewleitfaden entwickelt, mit dem das Interview (vor)strukturiert werden konnte, der aber auch ein offenes Gespräch und die Anpassung der Fragen an die Aussagen des Interviewten ermöglichte. Der Leitfaden für Ausbildungs- und Personalverantwortliche kann dem Anhang entnommen werden. Für die teilnehmende Beobachtung von Fachkräften wurde zudem ein Beobachtungsraster erstellt, das u. a. auf die Erfassung der von den Fachkräften ausgeführten Tätigkeiten und Handlungen und die jeweils eingesetzte Technik zielte.

Alle Erhebungsinstrumente wurden mit dem Auftraggeber und den Mitgliedern des Projektbeirats abgestimmt. Die Erhebungsinstrumente für die Unternehmensfallstudien wurden bei der Deutschen Bahn auch durch den Konzernbetriebsrat genehmigt, der den Erhebungen im Konzern zustimmen musste.

Zur Unterstützung für die Auswahl der Fallstudienstandorte hat INTERVAL eine Sonderauswertung des Statistischen Bundesamtes zur Verteilung der Ausbildungsverhältnisse über die verschiedenen Kammerbezirke in Auftrag gegeben. Die Verteilung zeigte, dass nur in wenigen IHKs eine relevante Zahl (mehr als 20 Auszubildende verteilt auf drei Lehrjahre) an Auszubildendenverhältnissen besteht. Für eine optimale bundesweite Verteilung der Fallstudien wurde aus den Bundesländern mit den meisten Ausbildungsverhältnissen im Beruf die jeweils größte Kammer – insgesamt acht IHK Bezirke – ausgewählt.

Nach Abstimmung des Vorgehens mit dem Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) wurden die ausgewählten IHKs gebeten, INTERVAL beim Zugang zu den Ausbildungsunternehmen zu unterstützen und ausbildende Unternehmen des Berufs (nach vorheriger Absprache) dem Untersuchungsteam zu benennen. In Ergänzung zu den IHKs benannte der VDV relevante Ausbildungsunternehmen außerhalb des Bahn-Konzerns, die für die Fallstudien berücksichtigt werden konnten.

Bei der Ansprache von Unternehmen der Deutschen Bahn wurde INTERVAL weiterhin von Mitarbeitenden der DB AG unterstützt. Sie berieten das Untersuchungsteam insbesondere in Bezug darauf, welche Standorte in einem Regionalbereich für Ausbildung zuständig und welche Personen die richtigen Ansprechpartner am jeweiligen Ausbildungsstandort sind.⁵ Die Erstansprache der DB-Unternehmen

⁵ Die Deutsche Bahn unterteilt Deutschland in sieben Regionalbereiche, sodass die besuchten Standorte eines Geschäftsfeldes jeweils für einen bestimmten Regionalbereich (zwischen einem und drei Bundesländern) zuständig sind und die Ausbildung jeweils für einen bestimmten Regionalbereich vorgenommen wird.

erfolgte durch Vertreter der Deutschen Bahn, die Ansprache der anderen Verkehrsunternehmen erfolgte direkt durch INTERVAL.

Durchführung und Datenbasis

Insgesamt wurden zwischen August und Anfang Oktober 2017 bundesweit elf Fallstudien⁶ in Verkehrsunternehmen durchgeführt. Sechs Fallstudien wurden in Unternehmen des Konzerns der Deutschen Bahn realisiert, davon

- zwei Fallstudien im Geschäftsfeld Station&Service,
- zwei Fallstudien im Geschäftsfeld Vertrieb,
- eine Fallstudie im Geschäftsfeld Fernverkehr,
- und eine Fallstudie im Geschäftsfeld Regio.

Weitere fünf Fallstudien wurden in anderen, nicht zum Konzern der Deutschen Bahn gehörenden Verkehrsunternehmen durchgeführt:

- vier Fallstudien in Verkehrsunternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs und
- eine Fallstudie in einem Verkehrsunternehmen, zuständig für den regionalen Busverkehr.

Alle einbezogenen Ausbildungsunternehmen sind Unternehmen mit mehreren hundert Beschäftigten, eigenen Ausbildungsabteilungen sowie jeweils zuständigen hauptamtlichen Ausbildern.

Alle elf Fallstudien wurden vor Ort durchgeführt. Die Interviews konnten in der Regel aufgezeichnet werden. Pro Unternehmen konnten drei bis sechs Gespräche realisiert werden. Insgesamt wurden Interviews mit 41 Personen geführt, davon

- mit 17 ausbildungs- und/oder personalverantwortlichen Beschäftigten,
- mit 19 Absolventen und
- mit 5 Auszubildenden.⁷

In Unternehmen der Deutschen Bahn wurden in der Funktion von ausbildungs- und/oder personalverantwortlichen Beschäftigten sogenannte Nachwuchskräfte-Gesamtkoordinatoren (NGK) oder Azubi-Fachkoordinatoren (AFK) befragt. In den anderen Verkehrsunternehmen wurden ebenfalls Leiter der Ausbildung befragt, sowie ergänzend dazu Mitarbeiter der Personalentwicklung.

⁶ Eine zwölfte Fallstudie (in einem Unternehmen außerhalb des DB Konzern) wurde angestrebt, konnte aber trotz mehrfacher Ansprache verschiedener Unternehmen im Untersuchungszeitraum nicht realisiert werden.

⁷ Zu erwähnen ist, dass eine relevante Anzahl an Interviewpersonen eine Doppelrolle in den Interviews innehatte: So hatten die interviewten Azubis-Fachkoordinatoren und Nachwuchskräfte-Gesamtkoordinatoren der Deutschen Bahn teilweise die Ausbildung Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice absolviert. Ferner waren in einem Unternehmen außerhalb des DB Konzerns die beiden interviewten Ausbildungs- und Personalverantwortlichen Absolventen des KfV-Berufs. Trotz der Doppelrolle wurden die Interviewten nur einfach gezählt, faktisch wurden aber mehr als 19 Absolventen des Berufs interviewt.

Ergänzende Beobachtungen von Absolventen in ihren Einsatzbereichen und Tätigkeiten konnten in der überwiegenden Zahl der Unternehmen realisiert werden.

3.4 Interviews mit Lehrkräften und weiteren Experten des Berufs

Flankierend zu den Erhebungen in den Unternehmen wurden weitere Interviews mit:

- im Beruf unterrichtenden Lehrkräften von Berufsschulen,
- Mitarbeitenden von IHKs und
- weiteren Experten des Berufs (aus Verband, Gewerkschaft oder der Deutschen Bahn) geführt.

Interviews mit Lehrkräften von Berufsschulen

Die Berufsschulen, die den Beruf KfV unterrichten, waren zu Beginn der Voruntersuchung nicht bekannt. Über die Recherche wurden zwölf Berufsschulen, die den Beruf aktuell ausbilden, gefunden. Die jeweiligen Schulleitungen wurden über die Voruntersuchung informiert und gebeten die Untersuchung zu unterstützen, indem sie eine zuständige Lehrkraft für ein Interview benennen. Alle Berufsschulen haben auf die Ansprache positiv reagiert und ihre Unterstützung zugesagt. Aus den Interviews mit Lehrkräften konnte zudem eine 13. relevante Berufsschule identifiziert werden.

Im Zeitraum von Juli bis September konnten insgesamt elf telefonische Interviews mit Lehrkräften von Berufsschulen durchgeführt werden. Teilweise wurden zwei Lehrkräfte pro Berufsschule befragt. Die Themenübersicht zum Interview wurde vorab zur Verfügung gestellt, sodass sich Lehrkräfte im Kollegium zudem vor dem Interview austauschen konnten. Als Gesprächspartner standen langjährige und erfahrene Lehrkräfte im Beruf zur Verfügung, darunter Fachlehrer, Abteilungsleiter und Schulleiter. Einige Befragte gaben an als Prüfer engagiert zu sein, ein Befragter war seinerzeit bei der Erarbeitung des RLP für den Beruf KfV involviert und eine Lehrkraft hat selbst die Ausbildung absolviert. Das Interesse an der Voruntersuchung kann auch seitens der Berufsschulen als sehr hoch bewertet werden, mehrfach wurde eine Mitarbeit bei der Erarbeitung eines neuen RLP und an der Neuordnung des Berufs angeboten. Die Interviews wurden protokolliert. Eine Übersicht aller recherchierten Berufsschulen, die im Beruf ausbilden, kann dem Anhang entnommen werden.

Interviews mit weiteren Experten zum Beruf

Neben den Interviewpartnern aus Unternehmen und den Lehrkräften von Berufsschulen, wurden auch Interviews mit Vertretern von Industrie- und Handelskammern und Interviews mit Experten des Berufs aus verschiedenen Organisationen wie Bildungsdienstleistern, Verbänden und Gewerkschaften geführt.

Im Rahmen der qualitativen Untersuchungsphase konnten Interviews mit sieben IHK-Vertretern geführt werden, darunter verschiedene Ausbildungsberater des Berufs, ein Prüfungssachbearbeiter und ein Abteilungsleiter. Die einbezogenen IHKs gehören zu den Kammern, die die meisten Ausbildungsverhältnisse im Beruf KfV registriert haben. Wie die Interviews zeigten, stehen insbesondere die Ausbildungsberater in keinem engen Kontakt mit dem Beruf und den Ausbildungsunternehmen. Als Gründe hierfür werden angeführt, dass der Beruf ein Nischenberuf ist, Unternehmen und auch

Auszubildende in der Regel keinen Beratungsbedarf haben und sich auch nur selten neue Unternehmen für die Ausbildung zum KfV interessieren.

Sechs weitere Gespräche konnten mit Experten geführt werden, darunter Vertreter der VDV-Akademie, der Europäischen Akademie für umweltorientierten Verkehr (EVA Akademie), der DB Training und der Abteilung Grundsätze Mitarbeiterentwicklung der Deutschen Bahn. Alle Gespräche waren sehr aufschlussreich und ergänzen die betrieblichen Fallstudien inhaltlich sehr gut.

3.5 CATI-Befragung von ausbildenden und nicht ausbildenden Unternehmen

Im Anschluss an die qualitative Phase der Voruntersuchung wurde eine überwiegend standardisierte CATI-Befragung durchgeführt, die von INTERVAL vorbereitet und von aproxima durchgeführt wurde. Befragt wurden sowohl Verkehrsunternehmen, die den Beruf KfV ausbilden als auch Verkehrsunternehmen, die den Beruf nicht oder nicht mehr ausbilden.

Zu Vorbereitung der CATI-Befragung wurden mehrere Arbeiten durchgeführt: Zunächst wurde ein Fragebogen für ausbildende und nicht ausbildende Unternehmen entwickelt, der überwiegend standardisierte Fragen, zum Teil aber auch offene Fragen beinhaltet. Die Befragung richtete sich an ausbildungs- bzw. personalverantwortliche Personen in den Unternehmen. Der Fragebogen wurde mit dem Auftraggeber, mit aproxima und mit der Deutschen Bahn im Vorfeld abgestimmt. Der Fragebogen kann dem Anhang entnommen werden.

Des Weiteren wurde die Befragung zur Genehmigung dem Konzernbetriebsrat der Deutschen Bahn eingereicht. Alle Anforderungen konnten erfüllt werden und einer Befragung von Mitarbeitenden wurde zugestimmt.

Um die Kaltakquise von geeigneten Interviewpartnern zu begrenzen und selbst erhobene Kontaktdaten für die Befragung nutzen zu können, wurde ein Online-Tool erstellt, in das Personen, die sich für ein kurzes Interview bereit erklären, ihre Kontaktdaten eintragen konnten. Der Link zur Online-Plattform wurde zusammen mit einem Informationsschreiben für Unternehmen sowohl über die IHKs (mit Unterstützung des DIHK) als auch über den VDV an über 600 Unternehmen der Verkehrswirtschaft versendet. Die Deutsche Bahn hat den Link innerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn selbst an alle relevanten Geschäftsfelder sowie an DB Training gestreut. 76 Personen haben sich insgesamt über diesen Weg für die CATI-Befragung bereit erklärt. Diese Adressen wurden aproxima sukzessive übermittelt, die anschließend die Interviewpartner kontaktierten und das Interview durchführten – in der Mehrheit der 76 Fälle konnte ein Interview realisiert werden.

Für die Erreichung einer größeren Stichprobe und der Gewinnung auch von nicht-ausbildenden Verkehrsunternehmen des Berufs wurde im Verlauf der CATI-Befragung vereinbart, weitere Unternehmensadressen einzukaufen. Hierbei wurden 2500 Adressen von Unternehmen folgender

Wirtschaftsbereiche bzw. WZ-Klassen erworben⁸:

- 49.10.0 Personenbeförderung im Eisenbahnfernverkehr,
- 49.31.0 Personenbeförderung im Nahverkehr zu Lande (ohne Taxis),
- 49.39.1 Personenbeförderung im Omnibus-Linienfernverkehr,
- 49.39.2 Personenbeförderung im Omnibus-Gelegenheitsverkehr,
- 52.21.4 Betrieb von Bahnhöfen für den Personenverkehr einschließlich Omnibusbahnhöfe.

Adressen von Unternehmen der Deutschen Bahn wurden nicht eingekauft – Interviewpartner der Deutschen Bahn wurden nur über die Bahn selbst rekrutiert und Kontaktdaten von Interessierten über das Online-Tool gesammelt.

Zusammen mit den über die Online-Plattform generierten Adressen lag für die Befragung eine Bruttostichprobe von 2.576 Adressen vor. Von dieser stellten 1.119 Adressen stichprobenneutrale Ausfälle, d. h. die Telefonnummern der eingekauften Adressen waren nicht mehr vergeben oder die Unternehmen waren kein Unternehmen der Zielgruppe und wurden „ausgescreent“. Aus der damit vorliegenden Nettostichprobe von 1.457 Unternehmen konnten zwischen Oktober und Anfang Dezember 2017 insgesamt 337 Interviews realisiert werden.⁹ Der Hauptbefragung war ein Pretest vorgeschaltet, der jedoch nur kleine Überarbeitungen des Fragebogens nach sich gezogen hatte.

Unter den 337 Befragten kommen

- 47 Befragte (13,9 %) aus Unternehmen, die den Beruf ausbilden,
- 32 Befragten (9,5 %) aus Unternehmen, die den Beruf früher ausgebildet haben,
 - davon 16 Befragte (4,7 %) aus Unternehmen, die mit der Ausbildung pausieren oder erst vor kurzer Zeit die Ausbildung aufgegeben haben¹⁰
 - und 16 Befragte (4,7 %) aus Unternehmen, die bereits seit mehr als fünf Jahren nicht mehr in dem Beruf ausbilden,
- 93 Befragte (27,6 %) aus Unternehmen, die den Beruf kennen aber bisher noch nicht ausgebildet haben.
- 165 (49,0 %) Befragte geben an, den Beruf KfV nicht zu kennen.

Erkenntnisse der Literaturanalyse und den Unternehmensfallstudien ließen erwarten, dass nur wenige ausbildende Unternehmen mit der CATI-Befragung befragt werden können, da die Grundgesamtheit von ausbildenden Unternehmen insgesamt als sehr klein einzuschätzen ist. 90 Prozent der Auszubildenden im Beruf werden zudem bei der Deutschen Bahn ausgebildet (siehe Kapitel 4.1.2). Diese ging vor der Befragung davon aus, dass sich ca. 50 Personen an den CATI-Interviews beteiligen werden, davon auch Vertreter aus Geschäftsfeldern, die den Beruf nicht mehr ausbilden. Der VDV schätzt zudem, dass insgesamt nur 20 bis 25 ÖPNV-Unternehmen außerhalb

⁸ Die unter den Adressen zu findenden Reisebüros wurden bis auf wenige Ausnahmen nicht in der Befragung berücksichtigt.

⁹ 1.120 Adressen stellten systematische Ausfälle dar – hauptsächlich, weil Unternehmen nicht erreicht wurden oder die Teilnahme an der Befragung abgelehnt wurde.

¹⁰ Die Befragten aus Unternehmen, die angaben, den Beruf KfV nicht auszubilden, jedoch in den letzten Jahren (nach 2012) noch ausgebildet haben, wurden ebenfalls zur Ausbildung im Beruf befragt und um Bewertungen gebeten.

der Deutschen Bahn den Beruf KfV ausbilden.¹¹ Vor diesem Hintergrund ist die Anzahl von 79 Befragten aus ausbildenden Unternehmen und Unternehmen, die den Beruf schon einmal ausgebildet haben, positiv zu bewerten, auch wenn nicht ausgeschlossen werden kann, dass mehrere Befragte aus einem Unternehmen an der Befragung teilgenommen haben. Von diesen 79 Befragten können

- 45 Personen der Deutschen Bahn zugeordnet werden (57 %) und
- 34 Personen zu Unternehmen anderer Verkehrsunternehmen (43,0 %).

Wie die Registrierungen für die CATI-Befragung über das Online Tool zeigen, sind neben der Deutschen Bahn im Befragungssample auch die relevanten ausbildenden ÖPNV-Unternehmen vertreten, die den Großteil der Auszubildenden außerhalb des DB-Konzerns ausbilden.

Von den 79 Befragten aus ausbildenden und ehemals ausbildenden Unternehmen ist die Mehrheit der Befragten (57 %) in Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitenden beschäftigt. Die Größe der Unternehmen unterscheidet sich zwischen den Befragten der Deutschen Bahn und den Befragten anderer Unternehmen signifikant. Befragte anderer Unternehmen sind häufiger in Unternehmen mit weniger Mitarbeitenden beschäftigt. Alle Bundesländer sind abgedeckt.

Unter den 93 Befragten, die den Beruf kennen, deren Unternehmen den Beruf aber nicht ausbildet, ist die überwiegende Mehrheit (rund 84 %) in Unternehmen mit bis zu 49 Mitarbeitenden beschäftigt. Nur 14 Befragte aus diesen Unternehmen geben an, dass Kaufleute für Verkehrsservice auch bei ihnen im Unternehmen beschäftigt sind. Dass nur so wenige Unternehmen in der Befragungsstichprobe vertreten sind, die auch Absolventen des Berufs beschäftigen, kann darin begründet sein, dass die meisten Absolventen im Ausbildungsunternehmen verbleiben, sich beruflich höher qualifizieren (studieren) oder umorientieren. Absolventen, die nicht mehr im Ausbildungsunternehmen vertreten sind, sind aber wahrscheinlich in einer Vielzahl von Unternehmen beschäftigt – auch in Unternehmen außerhalb der Verkehrswirtschaft, die keine Zielgruppe der CATI-Befragung waren.

In der Befragungsstichprobe ist auch eine große Gruppe von Unternehmen vertreten, die angibt, den Beruf KfV nicht zu kennen, was sehr wahrscheinlich mit der Größe des Berufs korrespondiert. Diese Befragungsgruppe wurde von der Voruntersuchung nicht ausgeschlossen, sie hatte jedoch nur wenige Fragen zu beantworten, u. a. zu anderen Ausbildungsberufen im Unternehmen. Sie ist für die Voruntersuchung jedoch nur von vergleichsweise geringem Interesse. Bei dieser Gruppe handelt es sich mehrheitlich um kleine Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeitenden im Bereich „Personenbeförderung mit Bus“. Drei Viertel von diesen Unternehmen bildet in keinem Beruf aus. Zu erwähnen ist jedoch, dass einige Befragte aus Unternehmen, die den KfV-Beruf nicht kennen, angeben im Verkehrsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb auszubilden. Dass diese Unternehmen den Beruf KfV nicht kennen, ist ein eher überraschendes Ergebnis.

¹¹ Vgl. VDV Akademie e.V. ProMobiE (Hrsg.) (2017): Professionelle Mobilitätsberatung in Zeiten von Multimodalität und Elektromobilität. Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen aus dem Projekt ProMobiE. S. 29.

3.6 Auswertung und Zusammenführung

Für die strukturierte Auswertung des qualitativen Interviewmaterials (Unternehmensfallstudien und weitere Interviews mit Lehrkräften und Experten des Berufs) wurde im Vorfeld der Befragung ein Auswertungsraster in Form einer Matrix erstellt. Die zentralen Aussagen der Interviewten wurden im Nachgang der Gespräche entlang des Auswertungsrasters protokolliert und die Matrix durch die Transkripte der Unternehmensfallstudien ergänzt.

Die qualitativen Daten wurden anschließend mit der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet. Es wurde zum einen eine Querauswertung nach Befragungsthemen bspw. nach der Organisation der Ausbildung, der Bewertung des ARP oder Einsatzbereichen von Kaufleuten für Verkehrsservice durchgeführt. Zum anderen erfolgte eine Querauswertung nach Befragungsgruppen, z. B. nach der Art des Unternehmens (Deutsche Bahn oder Unternehmen außerhalb des DB Konzerns), nach Lernort oder nach Funktion der Interviewperson. Die Befragungsdaten der CATI-Befragung wurden aufbereitet und mittels SPSS deskriptiv statistisch ausgewertet. Die Ergebnisse wurden in Abbildungen und Tabellen aufbereitet. Die offenen Angaben der Befragten wurden qualitativ ausgewertet.

Die Erkenntnisse der verschiedenen Analyseschritte und Erhebungen wurden anschließend nach ausgewählten Themenbereichen (z. B. Bewertung des ARP) zusammengeführt und Befunde unterschiedlicher Gruppen und Quellen gespiegelt – unter Durchführung einer kritischen Quellenanalyse.

Die zentralen Ergebnisse der Voruntersuchung sind im vorliegenden Abschlussbericht dargelegt. Auf ihrer Basis wurden Empfehlungen formuliert, die im Kapitel 5 des Berichts präsentiert werden.

4 Ergebnisse der Voruntersuchung

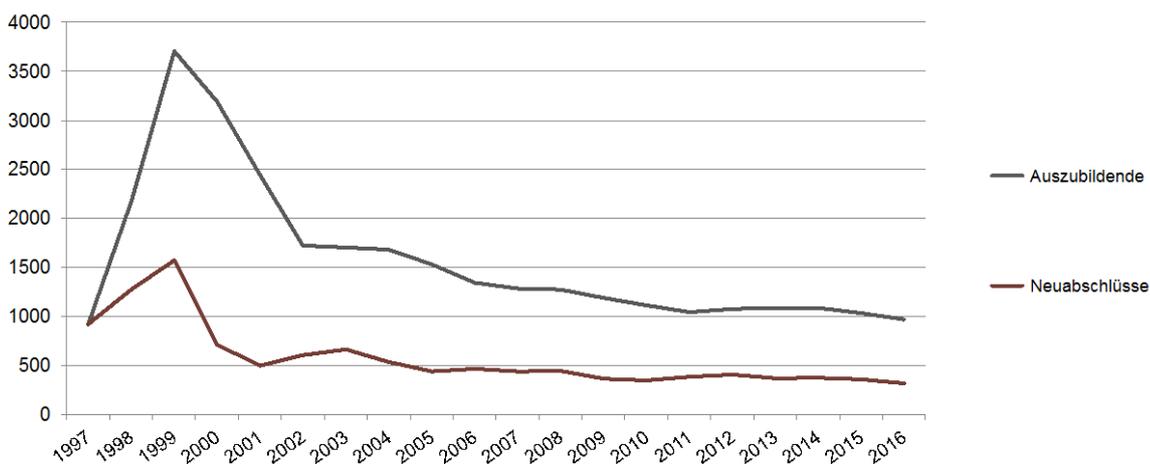
Nachfolgend werden die Ergebnisse der verschiedenen Sekundäranalysen sowie der CATI-Befragung und der qualitativen Interviews mit verschiedensten Personen- und Expertengruppen integriert zu den relevanten Themen der Voruntersuchung dargestellt.

4.1 Ausbildung im Beruf

4.1.1 Entwicklung der Ausbildungsverhältnisse

Wie die Analyse der verfügbaren Sekundärdaten des Berufs zeigt, ist der Ausbildungsberuf KfV ein vergleichsweise kleiner Beruf, in dem 2016 insgesamt 966 Auszubildende eine Ausbildung absolvierten. Konnte der Beruf in den ersten beiden Jahren nach seiner Einführung 1997 noch steigende Zahlen an Neuabschlüssen verzeichnen, sind die Neuabschlüsse und der Bestand an Auszubildenden im Beruf bereits nach 1999 wieder merklich gesunken. 1999 lernten noch 3.705 Auszubildende in dem Beruf, 2008 nur noch 1.275 Auszubildende und 2016 nur noch 966.

Abbildung 3: Entwicklung der Neuabschlüsse und Ausbildungsverhältnisse im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice



Quelle: BIBB Zeitreihen Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice

Nachdem sich der Abwärtstrend in den letzten Jahren etwas abgeflacht hatte und die Zahl der Neuabschlüsse sowie der Bestand an Auszubildenden auf einem geringen Niveau schwankte, kann für 2016 wieder ein deutlicher Rückgang an Neuabschlüssen festgestellt werden. Die Anzahl an Auszubildenden insgesamt ist damit erstmals seit der Einführung des Berufs 1997 unter 1.000 Auszubildende gefallen.

Tabelle 1: Entwicklung von Ausbildungskennzahlen im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice

	2008	2013	2014	2015*	2016
<i>Neuabschlüsse</i>	441	366	375	357	315
<i>Anteil Frauen¹</i>	61,2	63,9	56,8	52,1	53,3
<i>Anteil Auszubildende mit (Fach-) Hochschulreife¹</i>	17,5*	26,2	23,2	21,0	26,7
<i>Lösungsquote</i>	7,6	10,8	9,9	9,3	11,7
<i>Erfolgsquote II</i>	98,6	98,2	98,3	96,1	97,4
<i>Auszubildende (am 31. 12.)</i>	1.275	1.083	1.083	1.032	966

Quellen: BIBB (2016 und 2017): Datenblatt für den Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice und Statistisches Bundesamt (2009 - 2016): Fachserie 11. Reihe 3

¹ eigene Berechnungen

*2008: viele Nennungen in der Kategorie „im Ausland erworbener Abschluss, der nicht zuordenbar ist“

*2015: keine Zahlen für Bremen vorliegend

Der Beruf KfV ist aktuell kein typisch männlich oder weiblich geprägter Beruf, das Verhältnis zwischen beiden Geschlechtern ist ausgeglichen. 2016 lag der Frauenanteil bei 53,3 Prozent. Der Frauenanteil ist über die Jahre jedoch leicht gesunken – 2013 war er noch 10 Prozentpunkte höher.

Zum schulischen Hintergrund zeigt sich, dass im Jahr 2016 der Großteil der Auszubildenden (63,8 %) mit neu abgeschlossenen Verträgen einen Realschulabschluss besaß. Demgegenüber verfügte etwa ein Viertel (26,7 %) über die (Fach-)Hochschulreife und 9,5 Prozent über einen Hauptschulabschluss. Auszubildende ohne Schulabschluss sind 2016 nicht unter den neuen Auszubildenden zu verzeichnen. Der Anteil von Auszubildenden mit einer (Fach-) Hochschulreife ist 2016 im Vergleich zu 2015 wieder merklich gestiegen und liegt damit wieder auf dem Niveau von 2013.

Im Vergleich zur durchschnittlichen Lösungsquote der Berufsausbildungen aller Zuständigkeitsbereiche (2015 lag sie bei 24,9 %¹²) ist die Lösungsquote im Beruf KfV gering. Im Jahr 2016 lag die Lösungsquote im Beruf KfV bei 11,7 Prozent, im Vergleich zu 2008 ist sie jedoch um 4 Prozentpunkte angestiegen.

Die Erfolgsquote für den Ausbildungsberuf KfV ist relativ hoch. Im Jahr 2016 lag sie bei 97,4 Prozent und war damit etwas höher als der Bundesdurchschnitt – die durchschnittliche Erfolgsquote über alle Zuständigkeitsbereiche hinweg lag 2015 bei 92,5 Prozent.¹³ Über die Jahre zeigen sich hier keine signifikanten Veränderungen.

Zugang zum Ausbildungsberuf: Während in anderen Verkehrsberufen (z. B. im Beruf Servicekaufmann im Luftverkehr) der Anteil an Personen, die nicht über die Erstausbildung, sondern über Umschulungen oder Externenprüfungen Zugang zum Beruf finden, teilweise hoch ist, haben andere Zugangswege für

¹² Die Lösungsquote im Bereich Industrie und Handel lag 2015 bei 21,4 Prozent. Vgl. BIBB (2017): Datenreport zum Berufsbildungsbericht 2017.

¹³ BIBB (2017): Datenreport zum Berufsbildungsbericht 2017.

den Beruf KfV keine Bedeutung. Die Statistik nennt für 2016 nur sechs Externenprüfungen und drei Umschulungsprüfungen.¹⁴

Regionale Verteilung der Ausbildungsverhältnisse

Der Beruf KfV wird 2016, mit Ausnahme dreier ostdeutscher Bundesländer Thüringen, Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg, bundesweit in allen Ländern ausgebildet. Die meisten Ausbildungsverhältnisse bestehen in den Bundesländern Baden-Württemberg, Bayern, Nordrhein-Westfalen und Hessen. Fast 70 Prozent aller Auszubildenden des Berufs wurden 2016 in diesen vier Bundesländern ausgebildet. Auch in Sachsen (11,2 %) und Hamburg (7,8 %) sind vergleichsweise viele Auszubildende registriert. Die restlichen rund 13 Prozent der Auszubildenden im Beruf KfV verteilen sich auf sieben Bundesländer.

Tabelle 2: Regionale Verteilung der betrieblichen Ausbildungsplätze im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice (Stand 2016)

Bundesland	Anzahl der Auszubildenden im Beruf absolut	Anteil der Auszubildenden im Beruf in %
<i>Baden-Württemberg</i>	177	18,3
<i>Bayern</i>	183	18,9
<i>Berlin</i>	45	4,7
<i>Brandenburg</i>	0	0,0
<i>Bremen</i>	3	0,3
<i>Hamburg</i>	75	7,8
<i>Hessen</i>	144	14,9
<i>Mecklenburg-Vorpommern</i>	0	0,0
<i>Niedersachsen</i>	51	5,3
<i>Nordrhein-Westfalen</i>	150	15,5
<i>Rheinland-Pfalz</i>	18	1,9
<i>Saarland</i>	3	0,3
<i>Sachsen</i>	108	11,2
<i>Sachsen-Anhalt</i>	6	0,6
<i>Schleswig-Holstein</i>	3	0,3
<i>Thüringen</i>	0	0,0
Gesamt	966	100

Quelle: BIBB (2017): Datenblatt für den Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice

Interessant ist die ungleiche Verteilung der Ausbildungsplätze. So sind z. B. im Bundesland Sachsen 2016 108 Ausbildungsverhältnisse registriert, in anderen östlichen Bundesländern hingegen keine oder nur wenige und auch in einigen großen westlichen Bundesländern wie Rheinland-Pfalz sind nur wenige Ausbildungsverhältnisse eingetragen. Wie die Fallstudien zeigten, ist der vergleichsweise hohe Anteil

¹⁴ Statistisches Bundesamt (2017): Fachserie 11. Reihe 3.

an Auszubildenden in Sachsen u. a. auf die Ausbildung des Berufs bei der DB Regio zurückzuführen. Erkenntnisse zu befragten Ausbildungsunternehmen und der Landschaft der Ausbildungsunternehmen werden in den nachfolgenden Abschnitten präsentiert.

4.1.2 Erkenntnisse zu Ausbildungsunternehmen

Erkenntnissen zur Zusammensetzung der Gruppe von Unternehmen, die den Beruf KfV ausbilden, wurden über verschiedene Wege gewonnen. Die Befunde aus Interviews im Rahmen der Unternehmensfallstudien, Befunde aus Interviews mit Lehrkräften und Experten des Berufs als auch Befunde der CATI-Befragung und einer Datenauswertung zur Anzahl von Auszubildenden bei der Deutschen Bahn sind zusammengeführt worden und die Grundlage für nachfolgende Ausführungen.

Festzustellen ist, dass sich die Gruppe der Ausbildungsunternehmen über die letzten zehn Jahre nicht signifikant verändert hat. Hauptausbilder im Beruf KfV ist, wie auch in der Evaluation von 2001/2002 beschrieben¹⁵, der Konzern der Deutschen Bahn. In den vier verschiedenen Geschäftsfeldern werden rund 90 Prozent aller Auszubildenden des Berufs ausgebildet (Stand 2016). Die weiteren 10 Prozent der Auszubildenden lernen in Unternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn.

Ausbildungsunternehmen Deutsche Bahn

Der Ausbildungsberuf KfV wird im Konzern der Deutschen Bahn in vier Geschäftsfeldern ausgebildet:

- DB Station&Service,
- DB Fernverkehr,
- DB Vertrieb und
- DB Regio.

Der Beruf wird seit seiner Einführung 1997 bei der Deutschen Bahn ausgebildet - Die DB Vertrieb GmbH ist jedoch erst 2009 in die Ausbildung des Berufs eingestiegen. Zuvor haben andere Geschäftsfelder des DB Konzerns die Ausbildung der Kaufleute für Verkehrsservice stellvertretend für DB Vertrieb vorgenommen.

Die für die Evaluation zur Verfügung gestellten Daten zur Anzahl an Auszubildenden im Konzern zeigen, dass 2016 868 Auszubildende über die drei Lehrjahre in den vier Geschäftsbereichen lernen, davon fast die Hälfte bei der DB Station&Service AG, ein Viertel bei DB Fernverkehr AG, ein Fünftel bei der DB Vertrieb GmbH und weniger als 10 Prozent im Geschäftsfeld DB Regio.¹⁶

¹⁵ Vgl. BIBB (2003): Kaufmann/-frau für Verkehrsservice. Evaluierung der Verkehrsberufe. Abschließende Stellungnahmen zur Weisung des Bundesministeriums für Wirtschaft (jetzt Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit) vom 14. März 2000).

¹⁶ Das Geschäftsfeld DB Regio ist unterteilt in DB Regio AG, DB Regio Netz Verkehrs GmbH, Regionalbus Braunschweig GmbH –RBB– und Regionalverkehr Dresden GmbH.

Tabelle 3: Verteilung der Auszubildenden im Beruf KfV auf die Geschäftsfelder der Deutschen Bahn

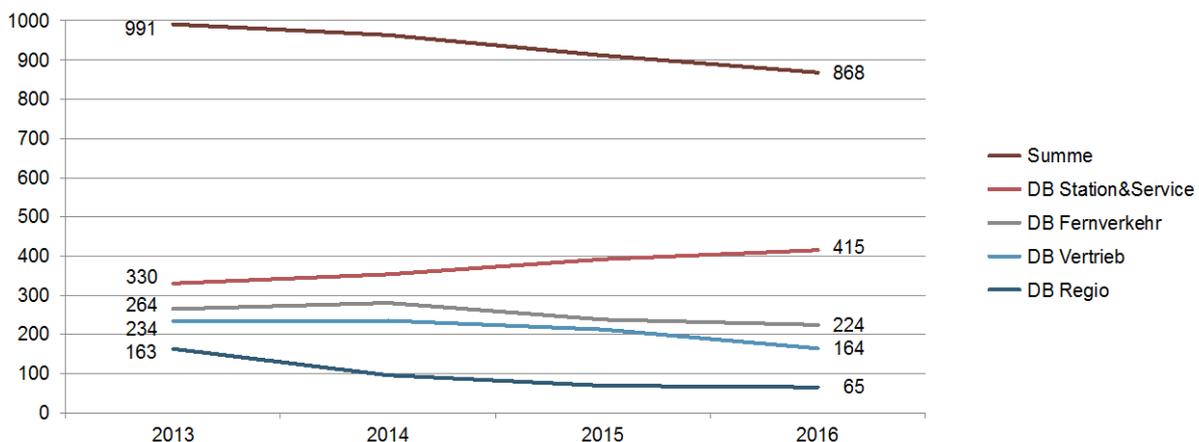
Gesellschaft / Geschäftsfeld	Anzahl Auszubildende 2016	In Prozent
DB Fernverkehr AG	224	25,8
DB Regio*	65	7,5
DB Station&Service AG	415	47,8
DB Vertrieb GmbH	164	18,9
Gesamt	868	100

Quelle: Selbstauskunft Deutsche Bahn

Der Bestand an Auszubildenden im Konzern hat sich in den letzten vier Jahren merklich verringert, wobei zwischen den Geschäftsbereichen unterschiedliche Entwicklungen zu beobachten sind (siehe Abbildung 4). Ein Rückgang an Auszubildenden im Beruf stellt sich für alle den Beruf ausbildenden Geschäftsfelder mit Ausnahme von Station&Service dar – hier zeigt sich eine Zunahme der Auszubildenden um rund 25 Prozent. Wie aus den qualitativen Interviews hervorgeht, sind aber auch im Geschäftsfeld Station&Service unterschiedliche Entwicklungen zu beobachten: in mindestens einem Regionalbereich hat sich die Zahl an Auszubildenden auch verringert.

Der Bestand an Auszubildenden ist in den letzten vier Jahren vor allem in den Geschäftsfeldern DB Regio (rund 60 %) und DB Vertrieb (rund 30 %) gesunken.

Abbildung 4: Entwicklung des Bestands an Auszubildenden im Beruf KfV im Konzern der Deutschen Bahn

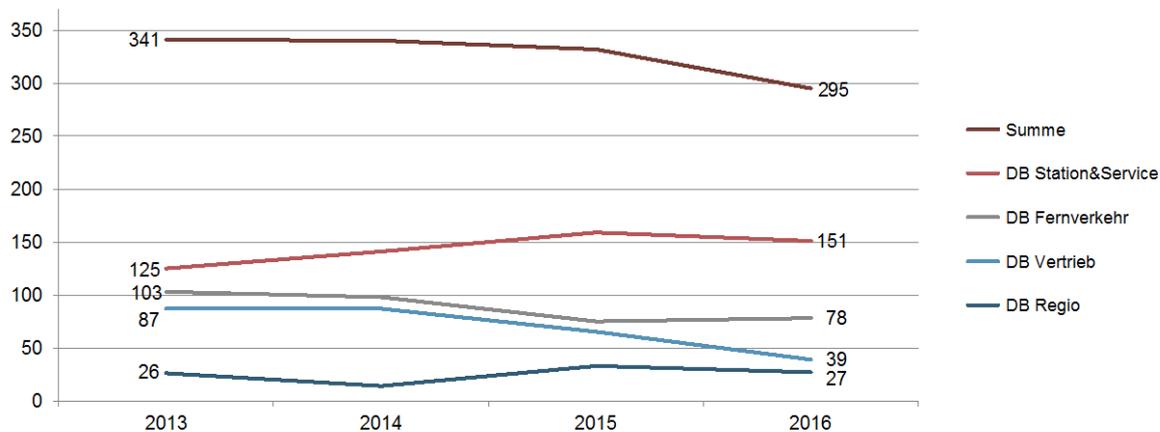


Quelle: Selbstauskunft Deutsche Bahn, Bestand an Auszubildenden im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice

Im Geschäftsfeld DB Regio sind die Neuabschlusszahlen im Beruf über die letzten Jahre konstant (siehe Abbildung 5). Der Rückgang im Bestand der Auszubildenden in diesem Geschäftsfeld ist vor 2013/2014 zu verorten. Wie in den Interviews berichtet wurde, gab es für den Beruf aufgrund eines zunehmenden Wettbewerbs im Regionalverkehr und dem Forcieren der Funktionsausbildung zum Kundenbetreuer im Nahverkehr einen zweijährigen Einstellungsstopp (zur Funktionsausbildung der Deutschen Bahn siehe

Kapitel 4.1.5). Als Gründe für den Rückgang bei DB Vertrieb wurde ebenfalls eine zunehmende Konkurrenzsituation durch private Bahnanbieter hervorgehoben.

Abbildung 5: Entwicklung der Neuabschlüsse im Beruf KfV im Konzern der Deutschen Bahn



Quelle: Selbstauskunft Deutsche Bahn, Neuabschlüsse im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Verkehrsservice

Wie in nachfolgender Tabelle dargestellt, lernten 2016 89,9 Prozent aller Auszubildenden im Beruf bei der Deutschen Bahn. Der Anteil schwankte in den letzten Jahren nur auf einem geringen Niveau. Die Zahl an Auszubildenden außerhalb der Deutschen Bahn hat sich bis 2015 erhöht, sank aber im Jahr 2016 wieder ab, ohne das Niveau von 2013 zu erreichen.

Tabelle 4: Anteil Auszubildender der Deutschen Bahn am Bestand aller Auszubildender im Beruf KfV

Auszubildende im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Verkehrsservice	2013	2014	2015	2016
Bestand Auszubildende insgesamt (am 31.12.)	1.083	1.083	1.032	966
Bestand an Auszubildenden außerhalb der Deutschen Bahn (am 31.12.)	92	119	121	98
Bestand Auszubildende der Deutschen Bahn (am 31.12.)	991	964	911	868
Anteil Auszubildender der Deutschen Bahn am Bestand aller Auszubildenden im Beruf in %	91,5	89,0	88,3	89,9

Quelle: Selbstauskunft der Deutschen Bahn und BIBB (2017): Datenblatt zum Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice

Ausbildungsunternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn

Die genaue Anzahl von Verkehrsunternehmen, die neben der Deutschen Bahn den Ausbildungsberuf KfV ausbilden, ist nicht genau bekannt. Wie bereits erwähnt, wird die Anzahl auf 20 bis 25 ÖPNV Unternehmen geschätzt – die Interviews mit IHK-Vertretern der Kammerbezirke mit den meisten registrierten Ausbildungsverhältnissen im Beruf bestätigen diese Schätzung. Aus der Analyse der Ausbildungszahlen der Deutschen Bahn geht hervor, dass nur rund 10 Prozent der Auszubildenden (98 Auszubildende in 2016) in Unternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn lernen.

Mit den Unternehmensfallstudien wurden Interviews in fünf großen ausbildenden Unternehmen geführt, die zusammen bereits rund 60 bis 65 Auszubildende über drei Ausbildungsjahre im Beruf ausbilden. Diese Unternehmen beschäftigen mehrere hundert Mitarbeiter, haben eigene Ausbildungsabteilungen sowie jeweils zuständige hauptamtliche Ausbilder. Vier der ÖPNV-Unternehmen bilden den Beruf seit vielen Jahren aus, nur ein Unternehmen ist erst in den letzten Jahren in die Ausbildung eingestiegen. Die Ausbildung soll auch in den kommenden Jahren in diesen Unternehmen weitergeführt werden. Die Organisation der Ausbildung ist in Abschnitt 4.2.1 dargestellt.

Die CATI-Befragung zeigte, dass auch kleinere Unternehmen mit bis zu 49 Mitarbeitenden den Beruf ausbilden oder früher ausgebildet haben. Sie zeigt zudem, dass über die Jahre einige Unternehmen auch wieder aus der Ausbildung ausgestiegen sind. Gründe warum Unternehmen nicht oder nicht mehr ausbilden sind im Abschnitt 4.1.6 beschrieben.

4.1.3 Rekrutierung von Auszubildenden und Besetzung von Ausbildungsplätzen

Die Rekrutierung von Auszubildenden und die Besetzung von Ausbildungsplätzen im Beruf war ein Themenbereich, der insbesondere in den elf befragten Unternehmen der qualitativen Unternehmensfallstudien und hier in den Interviews mit den Ausbildungs- und Personalverantwortlichen sondiert wurde. Nachfolgend werden die Bewerberlage, die Anforderungen an Bewerber sowie die Anzahl von besetzten Ausbildungsplätzen thematisiert.

Die Bewerberlage und die Anzahl der eingehenden Bewerbungen auf ausgeschriebene Ausbildungsplätze werden von den befragten Unternehmen als überwiegend gut bewertet. Die Größe und Bekanntheit der Verkehrsunternehmen sowie die angebotenen Möglichkeiten und finanziellen Leistungen sind für viele Bewerber attraktiv.¹⁷ Nicht nur die befragten Unternehmen der Deutschen Bahn, sondern auch befragte Verkehrsunternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn berichten davon, Ausbildungsplätze in der Regel gut besetzen zu können. Jedoch wird die Situation von Unternehmen der Deutschen Bahn besser bewertet als von Unternehmen außerhalb der Deutschen Bahn. Die geringe Bekanntheit des Berufs und in Ballungsgebieten die bestehende Konkurrenz zu anderen namhaften großen Unternehmen (außerhalb der Verkehrswirtschaft) wird als nachteilig empfunden.

Bezüglich der Anforderungen an Bewerber wird von nahezu allen qualitativ befragten Unternehmen das Interesse am Verkehrswesen und/oder am ÖPNV sowie eine kommunikative offene Art der Bewerber für die Arbeit mit dem Kunden hervorgehoben. Des Weiteren werden insbesondere folgende Anforderungen genannt:

- Zuverlässigkeit,
- Belastbarkeit und Stressresistenz,

¹⁷ In Unternehmen der Deutschen Bahn wird das Bewerbermanagement von einem Rekrutierungsteam durchgeführt – hier laufen die Bewerbungen zusammen, geeignete Bewerber für den Beruf werden dann an die Ausbildungsstandorte weitervermittelt.

- interkulturelle Kompetenzen (insb. Sprachkenntnisse aber auch Offenheit und Wissen zu unterschiedlichen Kulturen) und
- die Bereitschaft zum Schichtdienst bzw. zu flexiblen Arbeitszeiten.

In einem der befragten Unternehmen ist die Bereitschaft, den Führerschein der Klasse D zu erwerben, Voraussetzung für die Einstellung zur Ausbildung.

Das Vorliegen eines bestimmten Schulabschlusses ist in der überwiegenden Mehrheit der befragten Unternehmen kein Einstellungskriterium. Von Befragten der Unternehmen der Deutschen Bahn wird mehrfach betont, dass der jeweilige Schulabschluss keine zentrale Rolle spielt und der Beruf KfV eine gute Ausbildungsmöglichkeit für Personen mit einem Hauptschulabschluss darstellt. Auch Teilnehmenden des Berufsvorbereitungsprogramms „Chance plus“ der Deutschen Bahn werde die Chance eröffnet, eine Ausbildung im Beruf KfV zu absolvieren.

Textbox 1: Exkurs zum Programm „Chance plus“ der Deutschen Bahn

„Chance plus“ ist ein Berufsvorbereitungsprogramm der Deutschen Bahn in Kooperation mit der Bundesagentur für Arbeit und dem Verein ZukunftPlus e. V. Das Programm, welches 2004 ins Leben gerufen wurde, bereitet junge Menschen auf eine Ausbildung oder einen direkten Berufseinstieg bei den Unternehmen der Deutschen Bahn vor. Es richtet sich an junge Menschen mit Schulabschluss, die aufgrund schlechter Noten oder einer fehlenden Ausbildungsreife bisher keinen Ausbildungsplatz finden konnten. Die Dauer des Programms beträgt mindestens sechs und maximal zwölf Monate, es beginnt im Herbst eines jeden Jahres. Jährlich stehen mindestens 300 Plätze zur Verfügung. Das Angebot existiert an über zehn Standorten in Deutschland und besteht aus sich abwechselnden Schul- und Praxisphasen.¹⁸ Interessierte bewerben sich direkt auf von Unternehmen der Bahn ausgeschriebene Stellen in konkreten Bereichen. Die praktische Phase des Programms verfolgt das Ziel, die Teilnehmer auf einen Ausbildungsberuf in einem von ihnen selbst gewählten Bereich (z. B. Service im Zug, Büroassistent, Vegetationspflege) vorzubereiten. Während des gesamten Programms steht den Teilnehmern ein Sozialpädagoge zur Seite. Nach erfolgreichem Abschluss des Programms erhalten die Teilnehmer ein IHK-Zertifikat.¹⁹

Ziel des Programms ist es, den Jugendlichen den Einstieg ins Berufsleben zu erleichtern und ihnen die notwendigen Kenntnisse und Kompetenzen im Rahmen der Ausbildungsreife zu vermitteln. Seit zwölf Jahren haben rund 4.000 Jugendliche an dem Programm teilgenommen, 75 Prozent von ihnen wurden nach erfolgreichem Abschluss des Programms von einem Unternehmen der Deutschen Bahn übernommen, meist im Rahmen einer Ausbildung.²⁰

Im Jahr 2016 wurde das Programm um zusätzliche Plätze explizit für junge, arbeitssuchende Geflüchtete erweitert. Die Teilnehmer erhalten zusätzlich zur Berufsvorbereitung intensive Sprachkurse. Bundesweit sollen zukünftig noch mehr Plätze im Programm für junge Geflüchtete geschaffen werden.²¹

In den befragten Unternehmen außerhalb der Deutschen Bahn besteht bezüglich der Anforderungen an einen bestimmten Schulabschluss eine größere Bandbreite. Diese reicht von Unternehmen, die

¹⁸ Vgl. DB Mobility Logistics (2016): Chance plus. 10 Jahre – 10 Geschichten.

¹⁹ Vgl. Deutsche Bahn AG (2016): Berufsvorbereitungsprogramm Chance plus.

²⁰ Vgl. DB Mobility Logistics (2016): Chance plus. 10 Jahre – 10 Geschichten.

²¹ Vgl. Die Bundesregierung (2016): Flüchtlinge im Betrieb – Bahn frei für junge Talente.

ebenfalls insbesondere Bewerber mit Hauptschulabschluss oder mittlerem Schulabschluss berücksichtigen wollen bis hin zu Unternehmen, die auf einen hohen Schulabschluss Wert legen.

4.1.4 Dauer und Schwerpunkte der Ausbildung

Die Dauer der Ausbildung zum KfV ist, wie in der Ausbildungsordnung verankert, auf drei Ausbildungsjahre angelegt²². Wie die qualitativen Interviews mit Beschäftigten der Unternehmen, mit Lehrkräften von Berufsschulen und Mitarbeitenden von IHKs zeigen, legt jedoch ein Großteil der Auszubildenden im Beruf die Abschlussprüfung bereits nach 2,5 Jahren ab, einige auch bereits nach zwei Jahren.

Insbesondere Unternehmen des DB Konzerns schließen mit ihren Auszubildenden einen Ausbildungsvertrag über 2,5 Jahre, sofern der entsprechende Schulabschluss (Abitur, Fachhochschulreife oder mittlerer Schulabschluss) vorliegt. In Verkehrsunternehmen außerhalb des DB Konzerns werden Ausbildungsverträge meist über die volle Ausbildungszeit von drei Jahren geschlossen. Oftmals ist aber auch in diesen Unternehmen eine kürzere Ausbildungszeit im Sinne einer vorzeitigen Zulassung zur Abschlussprüfung nach 2,5 Jahren möglich und wird von den Auszubildenden auch genutzt. Nur von wenigen Unternehmen wird das dritte Ausbildungsjahr als sehr wichtig erachtet und dem Wunsch auf vorzeitige Zulassung zur Abschlussprüfung nur in Ausnahmefällen entsprochen.

In der Ausbildung zum KfV kann zwischen zwei inhaltlichen Schwerpunkten gewählt werden: A) Verkauf und Service und B) Sicherheit und Service. Der Schwerpunkt wird vom Ausbildungsunternehmen festgelegt. In der Evaluation der Verkehrsberufe von 2001/2002 wurde bereits hervorgehoben, dass nur wenige Auszubildende im Schwerpunkt B) Sicherheit und Service ausgebildet werden. Die Streichung dieses Schwerpunktes im Ausbildungsberuf KfV war seinerzeit eine Handlungsempfehlung für eine zukünftige Modernisierung der Berufsausbildung.²³

Bezüglich der Ausbildung in beiden Schwerpunkten zeigen die Unternehmensfallstudien ein ähnliches Bild wie die Evaluation von 2001/2002. In allen qualitativ untersuchten Verkehrsunternehmen wird nur der Schwerpunkt Verkauf und Service angeboten. Der Schwerpunkt Sicherheit und Service wird in den einbezogenen Geschäftsfeldern der Deutschen Bahn und den befragten ÖPNV-Unternehmen nicht ausgebildet und benötigt. Ein Grund für die geringe Nachfrage nach dem Schwerpunkt ist, dass die Deutsche Bahn für Sicherheitsdienstleistungen vor allem die Fachkraft für Schutz und Sicherheit ausbildet, jedoch im eigenen Geschäftsfeld der DB Sicherheit. Die Ausbildung Fachkraft für Schutz und Sicherheit hat dazu beigetragen, dass der Schwerpunkt Sicherheit und Service in der KfV-Ausbildung seine Bedeutung und Praxisrelevanz verloren hat. In den befragten ÖPNV-Unternehmen wird sowohl der Schwerpunkt Sicherheit und Service des KfV-Berufs als auch der Beruf Fachkraft für Schutz und Sicherheit nicht ausgebildet. Für Sicherheitsdienstleistungen werden in Tochterunternehmen der

²² Vgl. BMJV (2017): Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/zur Kauffrau für Verkehrsservice vom 24. Juni 1997 (BGBl. I S. 1583), geändert durch die Verordnung vom 20. Juli 2004 (BGBl. I S. 1716).

²³ Vgl. BIBB (2003): Kaufmann/-frau für Verkehrsservice. Evaluierung der Verkehrsberufe. Abschließende Stellungnahmen zur Weisung des Bundesministeriums für Wirtschaft (jetzt Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit) vom 14. März 2000). Bonn, S.38.

befragten ÖPNV Unternehmen Quereinsteiger qualifiziert und eingestellt, nicht jedoch im Beruf Fachkraft für Schutz und Sicherheit ausgebildet.

Die Prüfungsstatistik der Industrie- und Handelskammern zeigt, dass vereinzelt noch Prüfungen im Schwerpunkt Sicherheit und Service stattfinden. So haben in der Winterprüfung 2016/2017 fünf Prüfungsteilnehmende im IHK Bezirk Stuttgart ihre Prüfung in diesem Schwerpunkt absolviert. In den vorangegangenen drei Jahren haben jedoch keine Prüfungen in diesem Schwerpunkt stattgefunden.²⁴

4.1.5 Duale Ausbildung im Spannungsfeld zu weiteren Berufsausbildungen und Qualifizierungen in Verkehrsunternehmen

Mit der Voruntersuchung des Berufs KfV sollten auch weitere duale Ausbildungsberufe wie z. B. die Fachkraft im Fahrbetrieb oder die kaufmännischen Berufe Kaufmann für Büromanagement oder Industriekaufmann in den Blick genommen werden, bei denen es zu Überschneidungen im Einsatz- und Tätigkeitsfeld mit Kaufleuten für Verkehrsservice kommen kann und die ggf. für einige Unternehmen alternative Berufsausbildungen zur Ausbildung KfV darstellen können.

Die CATI-Befragung zeigt, dass Unternehmen, die den Beruf KfV aktuell ausbilden oder früher ausgebildet haben (n=79), in der Regel auch weitere verkehrsspezifische und kaufmännische Berufe ausbilden (nur in drei Fällen erfolgt überhaupt keine Ausbildung mehr in Unternehmen).

Für Unternehmen mit Ausbildungserfahrung im KfV-Beruf stellen der Beruf Eisenbahner im Betriebsdienst, Fachrichtung Lokführer und Transport und der Beruf Fachkraft im Fachbetrieb weitere relevante verkehrsspezifische Berufe dar. Rund 30 Prozent der befragten Personen aus Unternehmen, die den Beruf ausbilden oder ausgebildet haben, geben an, dass ihr Unternehmen auch in einem dieser Berufe ausbildet.

Tabelle 5: Ausbildung in weiteren verkehrsspezifischen Berufen von Unternehmen mit Ausbildungserfahrung im KfV-Beruf

Ausbildungsberuf	ja	nein	weiß nicht
Verkehrsspezifische Berufe			
<i>Fachkraft im Fachbetrieb</i>	22 (28,9)	51 (67,1)	3 (3,9)
<i>Eisenbahner/Eisenbahnerin im Betriebsdienst, Fachrichtung Lokführer und Transport</i>	24 (31,6)	52 (68,4)	0 (0,0)

Quelle: CATI-Befragung, n = 76 (Mehrfachangaben), Angaben in absolute Häufigkeiten und in %

Die überwiegende Mehrheit der Befragten sieht keine oder nur wenige inhaltliche Überschneidungen zu den zentralen Einsatzbereichen und Tätigkeiten von Kaufleuten für Verkehrsservice. Bei den Fachkräften im Fahrbetrieb berichten jedoch 27,3 Prozent der Befragten, dass deutliche Überschneidungen zu Kaufleuten für Verkehrsservice bestehen.

²⁴ Vgl. IHK Gesellschaft für Informationsverarbeitung mbH (2017): Prüfungsstatistik der Industrie- und Handelskammer.

Tabelle 6: Überschneidungen in zentralen Einsatzbereichen zwischen KfV und Absolventen weiterer verkehrsspezifischer Berufe

Ausbildungsberuf	keine Überschneidungen	wenige Überschneidungen	deutliche Überschneidungen	identische Tätigkeiten	weiß nicht/k.A.	n
Verkehrsspezifische Berufe						
<i>Fachkraft im Fachbetrieb</i>	13,6	50,0	27,3	0,0	9,1	22
<i>Eisenbahner/Eisenbahnerin im Betriebsdienst, Fachrichtung Lokführer und Transport</i>	29,2	45,8	8,3	4,2	12,5	24

Quelle: CATI-Befragung, n = 76 (Mehrfachangaben), Angaben in %

Auch die Fallstudien bestätigten, dass in Unternehmen, die den KfV Beruf ausbilden, auch andere verkehrsspezifische Berufe ausgebildet werden. Es wurde jedoch deutlich, dass die beiden verkehrsspezifischen Berufe Eisenbahner im Betriebsdienst, Fachrichtung Lokführer und Transport und der Beruf Fachkraft im Fachbetrieb für grundsätzlich andere Einsatzbereiche im Unternehmen als für den KfV ausgebildet werden. Je nach Interesse der Absolventen und deren Entwicklung können aber bei späteren Tätigkeiten durchaus Überschneidungen auftreten. Fachkräfte im Fahrbetrieb können bspw. auf Wunsch oder aus personalpolitischen Gründen auch im Kundencenter eingesetzt werden. Die beiden Ausbildungen stehen in dem Fall nicht in Konkurrenz zur Ausbildung KfV. In einem IHK Interview wurde jedoch darauf hingewiesen, dass die Fachkraft im Fahrbetrieb sehr wohl in Konkurrenz zum Kaufmann für Verkehrsservice stehen kann. So wurde von einer Verkehrsgesellschaft berichtet, die sich entschieden hat, nur noch die Fachkraft im Fahrbetrieb auszubilden, diese flexibel im Unternehmen einzusetzen und aus der KfV-Ausbildung auszusteigen.

Auch **kaufmännische Berufe** werden von vielen Verkehrsunternehmen mit Ausbildungserfahrung im KfV Beruf ausgebildet – insbesondere der Beruf Kaufmann für Büromanagement (38,2 %) und der Beruf Industriekaufmann (26,3 %).

Tabelle 7: Ausbildung in weiteren kaufmännischen Berufen von Unternehmen mit Ausbildungserfahrung im KfV-Beruf

Ausbildungsberuf	ja	nein	weiß nicht
Kaufmännische Berufe			
<i>Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement</i>	29 (38,2)	47 (61,8)	0 (0,0)
<i>Industriekaufmann/Industriekauffrau</i>	20 (26,3)	54 (71,1)	2 (2,6)

Quelle: CATI-Befragung, n = 76 (Mehrfachangaben), Angaben in absolute Häufigkeiten und in %

Rund 17 Prozent der Befragten sehen Überschneidungen in den Einsatzbereichen von Kaufleuten für Büromanagement und Kaufleuten für Verkehrsservice (insb. im Bereich Marketing und Vertrieb aber auch im Bereich Personal und Finanzen und auch im Kundenservice) – der Anteil an Überschneidungen ist damit höher als zwischen Absolventen des Berufs Eisenbahner im Betriebsdienst, Fachrichtung Lokführer und Transport und KfV.

Tabelle 8: Überschneidungen in zentralen Einsatzbereichen zwischen KfV und Absolventen weiterer kaufmännischer Berufe

Ausbildungsberuf	keine Überschnei- dungen	wenige Überschnei- dungen	deutliche Überschnei- dungen	identische Tätigkeiten	weiß nicht/ k.A.	n
Kaufmännische Berufe						
<i>Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement</i>	20,7	48,3	17,2	0,0	13,8	29
<i>Industriekaufmann/ Industriekauffrau</i>	35,0	55,0	10,0	0,0	0,0	20

Quelle: CATI-Befragung, n = 76 (Mehrfachangaben), Angaben in %

Überschneidungen für den Beruf Industriekaufmann sind nur selten der Fall.

Wie aus den Fallstudien deutlich wurde, durchlaufen Auszubildende der beiden oben genannten kaufmännischen Berufe – insbesondere in Verkehrsunternehmen außerhalb des DB Konzerns – einige Ausbildungsstationen, die auch Kaufleute für Verkehrsservice durchlaufen (z. B. klassische kaufmännische Bereiche wie Rechnungswesen und Einkauf aber auch verkehrsspezifische Bereiche wie Verkaufsstellen oder telefonische Kundenbetreuung). Die teils gemeinsame Grundausbildung in diesen Berufen zielt jedoch auf jeweils unterschiedliche spätere Einsatzfelder. Dennoch wird von befragten IHK Mitarbeitenden und anderen Experten hervorgehoben, dass vor allem der Beruf Kaufmann für Büromanagement eine Alternative für den KfV-Beruf in Verkehrsunternehmen darstellt – auch deshalb, weil Absolventen des Berufs Kaufmann für Büromanagement, die nicht übernommen werden können, leichter eine neue Beschäftigung in anderen Unternehmen finden. Der KfV ist hingegen auf dem Arbeitsmarkt wenig bekannt.

Sowohl in der CATI-Befragung als auch in den Fallstudien wurden **weitere kaufmännische oder serviceorientierte Berufe** genannt, die von Unternehmen mit Ausbildungserfahrung im Beruf KfV ausgebildet werden. Zu den weiteren genannten kaufmännischen Ausbildungsberufen zählen die Berufe Immobilienkaufmann, Veranstaltungskaufmann sowie Kaufmann für Dialog-marketing. Letzterer wird aktuell in einem Verkehrsunternehmen erprobt und könnte zukünftig dort auch Tätigkeiten von heutigen Fachkräften im Beruf KfV abdecken – insbesondere solche Tätigkeiten im Unternehmensbereich Service und Vertrieb, die einen engen und direkten Kundenkontakt vorsehen (z. B. im Bereich telefonische Abonnement-Betreuung oder im Bereich Beschwerdemanagement), die aber nicht in den Verkaufsstellen bzw. im Kundenzentrum erfolgen.

Im Geschäftsfeld Fernverkehr der Deutschen Bahn wird zudem die Fachkraft im Gastgewerbe ausgebildet. In Bezug auf den Kaffeeservice im IC und ICE gibt es hier bereits eine Überschneidung mit dem KfV. Die sonstigen gastronomischen Angebote im Zug (Bordrestaurant oder Bordbistro) betreffen den KfV jedoch bisher nicht. Dies könnte sich zukünftig ändern, da die Rollenverteilung aller Mitarbeiter im Zug durch das Konzernprogramm „Zukunft Bahn“ aktuell auf dem Prüfstand steht. Wie genau sich mögliche Veränderungen hier auf den KfV auswirken, ist noch nicht absehbar.

Die Voruntersuchung sollte auch die Berufe Fachkraft für Schutz und Sicherheit und KiES in den Blick nehmen. In den Fallstudien zeigte sich, dass weder der Schwerpunkt „Sicherheit und Service“ der Ausbildung für Kaufleute für Verkehrsservice von den befragten Unternehmen angeboten noch der Beruf **Fachkraft für Schutz und Sicherheit** ausgebildet wird. Die Deutsche Bahn bildet die Fachkraft für Schutz und Sicherheit jedoch im eigenen Geschäftsfeld DB Sicherheit aus. In Gesprächen mit verschiedenen Interviewpartnern wurde angemerkt, dass die Möglichkeit der Ausbildung zur Fachkraft oder Servicekraft für Schutz und Sicherheit den Schwerpunkt „Sicherheit und Service“ im KfV-Beruf überflüssig gemacht hat. In den befragten ÖPNV-Unternehmen werden die Schutz- und Sicherheitsberufe jedoch nicht ausgebildet. Für die Sicherheit der Verkehrsanlagen werden in diesen Unternehmen vor allem Quereinsteiger ausgebildet und eingestellt.

Der Beruf **KiES** wurde – wie die vorliegenden Zahlen des BIBB zeigen – zuletzt 2005 ausgebildet. Von Unternehmen wird der Beruf oftmals als Vorläufer des KfV-Berufs bezeichnet (obwohl der KfV faktisch keinen Vorläuferberuf hat). Dass der KiES-Beruf noch nicht aufgehoben wurde und ausgebildet werden könnte, ist nahezu unbekannt. In einem Experteninterview wird berichtet, dass der Beruf KiES vor der Umstrukturierung des Konzerns der Deutschen Bahn in den Geschäftsbereichen Güterverkehr und Personenverkehr ausgebildet wurde. Aus dem Bereich Güterverkehr ist 2009 die DB Cargo AG hervorgegangen, die sich vor einiger Zeit dazu entschieden hat, den Beruf Kaufmann für Spedition und Logistikdienstleistung auszubilden. Der entstandene Geschäftsbereich Personenverkehr entschied sich nach Einführung des Berufsbildes KfV hingegen für den Beruf KfV. Die Berufe KiES und KfV wurden ein oder zwei Jahre parallel ausgebildet, dann wurde von der KiES-Ausbildung Abstand genommen, da der KfV Beruf besser zu den Anforderungen des Personenverkehrs passte. Eine Wiederaufnahme der Ausbildung in diesem Beruf erscheint vor diesem Hintergrund unwahrscheinlich.

Zentrales Thema für die Deckung des Fachkräftebedarfs bei der Deutschen Bahn ist die **Funktionsausbildung** in unterschiedlichen Geschäftsfeldern, über die in kurzer Zeit (ca. zwei Monate) Quereinsteiger für den operativen Einsatz im Kundenservice ausgebildet werden. Die Funktionsausbildung spielt insbesondere in den Geschäftsfeldern Station&Service, Fernverkehr und Regio eine wichtige Rolle. Die Funktionsausbildung hat in der Sichtweise der Beschäftigten Vor- und Nachteile. Zwar steht in kurzer Zeit geschultes Personal zur Verfügung, die Fluktuation der Beschäftigten ist jedoch hoch. Gegenüber der zweimonatigen Funktionsausbildung werden der Ausbildung zum KfV zum Teil attestiert, eine größere Verbundenheit und Loyalität von Fachkräften zum Unternehmen und damit ein wirtschaftlicheres Kosten-Nutzen-Verhältnis der Ausbildung insgesamt zu schaffen.

4.1.6 Erkenntnisse zu nicht im Beruf ausbildenden Unternehmen

Über die verschiedenen Befragungen hinweg und insbesondere über die CATI-Befragung sollte mit der Voruntersuchung auch herausgearbeitet werden, aus welchen Gründen Unternehmen nicht oder nicht mehr im Beruf KfV ausbilden.

Die CATI-Befragung zeigte zum einen sehr deutlich, dass der Beruf bei vielen Befragten nicht bekannt ist (165 Befragte; 49 %). Dies ist sehr wahrscheinlich darin begründet, dass im Rahmen der CATI-Befragung viele Personen kleiner Unternehmen im Geschäftsfeld „Personenbeförderung mit Bus“

befragt wurden. Auch in verschiedenen qualitativen Interviews wurde betont, dass der Beruf generell in vielen Unternehmen unbekannt ist.

109 Befragte (32,3 %) geben an, den Beruf zu kennen und nicht auszubilden bzw. seit über fünf Jahren nicht mehr in dem Beruf auszubilden. Die Befragten wurden gebeten zu benennen, welche Gründe für ihr Unternehmen ausschlaggebend sind, nicht im Beruf KfV auszubilden. Die am häufigsten zutreffenden Gründe für das Nicht-Ausbilden im Beruf liegen darin, dass nicht alle Inhalte der Ausbildungsordnung im Unternehmen vermittelt werden können und die Ausbildungsinhalte nicht den Anforderungen des Unternehmens entsprechen. Jeweils ein Viertel der Befragten gibt an, dass diese Aussagen für ihr Unternehmen „eher“ oder „voll und ganz“ zutreffen. Weitere relevante Gründe sind die Bevorzugung von Fachkräften mit Berufserfahrung auf der einen Seite (23,9 %) und das Anlernen von Personen ohne einschlägige Berufserfahrung auf der anderen Seite (20,2 %). In beiden Fällen wird dies der Ausbildung im Beruf vorgezogen. Ein Teil der Befragten gibt weiterhin an, in anderen passenderen verkehrsspezifischen und oder auch kaufmännischen Berufen auszubilden. Fehlende geeignete Auszubildende sind nur für 10 Prozent der Befragten ein Grund nicht im Beruf auszubilden.

Tabelle 9: Gründe der Befragten, den Beruf KfV nicht auszubilden („trifft eher zu“ und „trifft voll und ganz zu“

	Häufigkeit	Anteil in Prozent
<i>Es ist uns nicht möglich, alle erforderlichen Inhalte der Ausbildungsordnungen in unserem Betrieb abzudecken.</i>	29	26,6
<i>Die Ausbildungsinhalte des Berufs entsprechen nicht den Anforderungen unseres Unternehmens.</i>	29	26,6
<i>Wir bevorzugen Fachkräfte mit Berufserfahrung.</i>	26	23,9
<i>Wir arbeiten überwiegend mit Personen ohne einschlägige Ausbildung und lernen diese an.</i>	22	20,2
<i>Wir bilden in für uns passenderen verkehrsspezifischen Berufen aus.</i>	22	20,2
<i>Wir bilden in für uns passenderen kaufmännischen Berufen aus.</i>	17	15,6
<i>Wir können ausgebildete Fachkräfte aus diesem Beruf leicht über den Arbeitsmarkt rekrutieren.</i>	14	12,9
<i>Es lassen sich keine geeigneten Auszubildenden finden.</i>	11	10,1

Quelle: CATI-Befragung, n = 109, vierer Skala von trifft nicht zu bis trifft zu und weiß nicht

Die Gründe, warum Unternehmen nicht im Beruf KfV ausbilden unterscheiden sich zum Teil zwischen Unternehmen, die den Beruf früher ausgebildet haben und Unternehmen, die keine Ausbildungserfahrung im Beruf haben. So stimmen Befragte aus Unternehmen mit Ausbildungserfahrung im Beruf deutlich häufiger den Aussagen zu, in passenderen verkehrsspezifischen oder kaufmännischen Berufen auszubilden. Dass nicht alle in der Ausbildungsordnung erforderlichen Inhalte im Unternehmen ausgebildet werden können, stellt hingegen nur selten ein Grund für das Nicht-Ausbilden dar.

Zwei Drittel (65,1 %) der Befragten, die den Beruf kennen aber nicht ausbilden, wollen auch in Zukunft den Beruf nicht ausbilden, insbesondere weil das Unternehmen zu klein ist und nicht selbst ausbildet.

Für sie würde eine Ausbildung in der Regel auch nicht attraktiver werden, wenn inhaltliche Veränderungen oder Anpassungen am Berufsbild vorgenommen werden.

Ein Drittel der Befragten will den Beruf jedoch „vielleicht“ ausbilden (17,4 %) oder „plant“ dies in den nächsten Jahren zu tun (17,4 %). Änderungen, die den Beruf für sie attraktiver machen würden, wurden nur wenige genannt:

- Die Vertiefung der Beförderung nach dem Personenbeförderungsgesetz, eine Vertiefung im Bereich der Straßenverkehrsordnung sowie ein größerer Praxisbezug.
- Eine verstärkte Anpassung der Ausbildung auf die Belange anderer Unternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn, auch für die Prüfungen.
- Stärkere Berücksichtigung der Orientierung am Kunden und mehr Wissensvermittlung im Bereich Marketing.
- Stärkere Berücksichtigung der Digitalisierung.
- Mehr Ausbildungsinhalte für Absolventen, die in der Funktion Kundenbetreuer im Nahverkehr tätig werden soll (DB Regio) (welche das sind wurde nicht genannt).

Ergänzend zu den Ergebnissen der CATI-Befragung ging aus den qualitativen Interviews hervor, dass Unternehmen deshalb aus der Ausbildung ausscheiden, weil sie in anderen verkehrsspezifischen oder kaufmännischen Berufen eine Alternative für den Kaufmann für Verkehrsservice sehen und gefunden haben. So ist aus den Interviews bekannt, dass

- zwei Verkehrsverbünde aus der Ausbildung von Kaufleuten für Verkehrsservice ausgestiegen sind und nur noch den für sie passenderen Beruf Kaufmann für Büromanagement ausbilden,
- ein großes regionales Verkehrsunternehmen sich dafür entschieden hat, als verkehrsspezifischen Beruf nur noch die Fachkraft im Fahrbetrieb auszubilden,
- sich ein weiteres regionales Verkehrsunternehmen nach einem Ausbildungsdurchgang der KfV-Ausbildung für die Ausbildung im Beruf Tourismuskaufmann entschieden hat.

Wie im Abschnitt 4.1.2 dargestellt, hat auch die Deutsche Bahn ihre Ausbildungsaktivitäten zurückgefahren. Insbesondere im Geschäftsbereich DB Regio – so die Ergebnisse der Interviews – wurde die Ausbildung zum KfV in vielen Regionalbereichen eingestellt.

4.2 Umsetzung der Ausbildung an den Lernorten Unternehmen und Berufsschule

4.2.1 Ausbildung in Unternehmen

Wie die Ausbildung im Beruf KfV konkret in Unternehmen organisiert und umgesetzt wird, wurde exemplarisch in den Unternehmensfallstudien erhoben. Die ausbildungs- und personalverantwortlichen Beschäftigten sowie die Auszubildenden und Absolventen des KfV-Berufs wurden in den Interviews

gebeten, zu berichten welche Unternehmensbereiche durchlaufen werden und auf welche Tätigkeiten die Auszubildenden vorbereitet werden.

Die Ausbildung des Berufs bei der Deutschen Bahn erfolgt im sogenannten „trialen Ausbildungssystem“, was heißt, dass die Ausbildung sowohl im Unternehmen als auch in der Berufsschule und bei der Deutschen Bahn auch bei DB Training erfolgt. Für jedes Geschäftsfeld der Deutschen Bahn sowie für den Ausbildungsteil bei DB Training liegen betriebliche Ausbildungspläne vor.

Die Einsatzbereiche von Auszubildenden unterscheiden sich je nach Geschäftsfeld der Deutschen Bahn:

- **DB Station&Service:** Der Einsatz der Auszubildenden erfolgt in verschiedenen Bereichen in den Bahnhöfen. Zu den Einsatzbereichen gehören die Tätigkeit in der DB Information, im mobilen Service am Bahnsteig, im Bereich Mobilitätsservice, im Fundbüro und teils auch in der 3-S-Zentrale.²⁵
- **DB Vertrieb:** Der Einsatz der Auszubildenden erfolgt in Reisezentren der Deutschen Bahn in den Bahnhöfen. Zu den Einsatzbereichen gehört die Tätigkeit an unterschiedlichen Schaltern (Universalschalter, Erste-Klasse-Schalter, S-Bahn-Schalter), die Unterstützung der Kunden beim Automatenkauf und der Einsatz im Back-Office (für die Durchführung von Bestellungen usw.). Die Auszubildenden werden an unterschiedlich großen Bahnhöfen eingesetzt, da je nach Lage und Größe des Bahnhofs unterschiedliche Aufgaben anfallen und ein unterschiedliches Kundenklientel besteht.
- **DB Fernverkehr:** Der Einsatz der Auszubildenden erfolgt als Zugbegleiter in den Fernverkehrszügen wie EC, IC und ICE.
- **DB Regio:** Der Einsatz der Auszubildenden erfolgt als Kundenbetreuer im Nahverkehr und hier in unterschiedlichen Zügen wie RE, RB und S-Bahn sowie in unterschiedlichen Nahverkehrsbereichen.

Im Rahmen der Ausbildung können Auszubildende eines jeden Geschäftsfeldes auch in Form eines Praktikums in ein bis zwei anderen Geschäftsfeldern der Deutschen Bahn hospitieren. Der Einblick in andere Geschäftsfelder soll zukünftig – so die Befragten – ausgeweitet und intensiviert werden. Auf Wunsch von Auszubildenden und nach Abstimmung mit der Ausbildungsabteilung kann auch in andere Abteilungen des eigenen Geschäftsfeldes „reingeschnuppert“ werden – bei DB Vertrieb z. B. in die Abteilung für Abonnements.

Im Vergleich mit den befragten Verkehrsunternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn fällt auf, dass dort deutlich mehr Bereiche bzw. Abteilungen durchlaufen werden. Insbesondere die kaufmännischen Inhalte der Ausbildung werden im DB Konzern in der Regel nicht in der Praxis vermittelt, sondern in der Berufsschule und bei DB Training. Bei DB Training wird unter anderem Wissen zum

²⁵ Die 3-S-Zentrale steht für Service, Sicherheit und Sauberkeit. Hierzu gehört die Koordinierung und Weitergabe aller wichtigen Informationen zum Zugverkehr. Siehe dazu auch <http://www.bahnhof.de/bahnhof-de/ueberuns/3-s-konzept.html>

System Bahn vermittelt sowie eine intensive Prüfungsvorbereitung durchgeführt. Der Lernort DB Training wird in der nachfolgenden Textbox kurz erläutert.

Textbox 2: Exkurs zum Lernort DB Training Learning & Consulting

Im Rahmen der Voruntersuchung wurden Experteninterviews mit zwei langjährigen Mitarbeitenden von DB Training geführt, um einen tieferen Einblick in diesen Lernort zu erhalten. Die DB Training unterstützt die Berufsausbildung bei der Deutschen Bahn in bis zu 40 Berufen. Der Unterricht erfolgt in Form von Seminaren, wobei der Anteil an Seminaren von Beruf zu Beruf deutlich variiert und in den kaufmännischen Berufen meist geringer ist, als in den gewerblich-technischen Berufen.

Im Beruf KfV erfolgt bereits seit der Einführung des Berufs 1997 ein Teil der Ausbildung bei DB Training. Der Seminar-Anteil an der Ausbildung ist im ersten Lehrjahr recht hoch und liegt bei rund 42 Tagen; im zweiten Lehrjahr ist der Anteil schon deutlich geringer und umfasst dann nur noch rund 21 Tage. Im dritten Lehrjahr wird in der Regel nur die Prüfungsvorbereitung durchgeführt. Die Seminare erfolgen in Blockform, wobei die Länge der Blöcke von den jeweils zu vermittelnden Inhalten und Themen abhängig ist. Die bei DB Training vermittelten Inhalte (z. B. „Mobilitätsdienstleistungen für Reisende“ oder „Systemwissen Bahn“) sind von der Deutschen Bahn in Form eines betrieblichen Ausbildungsplans verbindlich vorgeschrieben. Alle Auszubildenden des Berufs KfV nehmen an den gleichen Seminaren teil. Darüber hinaus können die Geschäftsfelder optional Seminare wie „Azubi-Knigge“ oder „Lernen lernen“ für ihre Auszubildenden dazu buchen. Der Anteil der verbindlichen Seminare für den Beruf KfV hat über die Jahre deutlich abgenommen. Ziel war es, den Unternehmen mehr Zeit für die Ausbildung und den Einsatz der Auszubildenden in der Praxis zu gewähren. Auch bezogen auf Inhalte und die didaktisch-methodische Vermittlung haben in den letzten Jahren Anpassungen stattgefunden. So wird auf Wunsch der Geschäftsfelder mehr Wissen zum System der Deutschen Bahn vermittelt. Die Inhalte werden zudem handlungsorientierter und häufiger in der Form von Projektarbeit vermittelt.

Die Ausbildung in den anderen untersuchten Unternehmen außerhalb der DB unterscheidet sich in ihrer Organisation deutlich von der Ausbildung bei der Deutschen Bahn. Aber auch zwischen den Verkehrsunternehmen außerhalb des DB Konzerns bestehen relevante Unterschiede in der Ausbildungsorganisation und den Ausbildungsabteilungen.

In den befragten Unternehmen außerhalb der Deutschen Bahn werden in der Regel alle Inhalte des ARP selbst ausgebildet. In zwei Unternehmen werden Auszubildende für das Kundentraining und zum Kennenlernen des DB Unternehmens jedoch wenige Wochen zur Deutschen Bahn entsendet; in einem anderen Unternehmen erfolgt der Einsatz zeitweise in Bereichen eines Tochterunternehmens z. B. zu sicherheitsrelevanten Themen. Ein Unternehmen entsendet seine Auszubildenden auch zur Prüfungsvorbereitung zu DB Training.

In allen befragten Unternehmen außerhalb des DB Konzerns durchlaufen Auszubildende viele verschiedene Abteilungen bzw. Versetzungsstellen und lernen unterschiedliche Einsatzbereiche kennen. Die Deutsche Bahn kann dies mit ihren spezialisierten Geschäftsfeldern nicht in der Form leisten.

Die Abteilungen und Einsatzbereiche, die Auszubildende in Unternehmen außerhalb des DB Konzerns durchlaufen, unterscheiden sich von Unternehmen zu Unternehmen. Folgende Einsatzbereiche bzw.

Versetzungsstellen werden von Unternehmen außerhalb des DB Konzerns mehrheitlich angeboten (mit unterschiedlichen Bezeichnungen):

- Kundencenter/Kundendienst/Vertrieb
- Beschwerdemanagement
- Abos/Jahreskarten/Tickets
- Betriebshof
- Leitstelle
- Hotline
- Sicherheit/Security
- Verwaltung

Auch die kaufmännischen Inhalte werden in den Unternehmen selbst vermittelt und nicht über einen Bildungsdienstleister, wobei der Stellenwert des kaufmännischen Ausbildungsteils jeweils unterschiedlich groß ist. In einem befragten Verkehrsunternehmen werden Auszubildende u. a. im Controlling/der Finanzplanung, in der Abteilung Kostenrechnung und in der Abteilung Sponsoring/Eventmarketing eingesetzt. In anderen Unternehmen werden Auszubildende dagegen im Bereich der Angebotsplanung und im Bereich Marketing eingesetzt, dafür aber nicht im Controlling, in anderen Unternehmen fehlt der Bereich des Marketings. Die Bandbreite der verschiedenen Abteilungen für den kaufmännischen Ausbildungsteil ist groß.

Große Unterschiede zwischen den Unternehmen außerhalb der DB AG zeigen sich darin, wie umfangreich Auszubildende im Bereich Service eingesetzt werden bzw. wie viel Zeit der betrieblichen Ausbildung auf diesen Bereich entfällt: In einem befragten Verkehrsunternehmen ist der Servicebereich in der Verkaufsstelle der Haupteinsatzbereich der Auszubildenden, in einem anderen Unternehmen werden die Auszubildenden nur am Ende der Ausbildung und nur wenige Wochen zur Vorbereitung auf die Prüfung im Service in der Verkaufsstelle eingesetzt. Die Organisation der Ausbildung ist wie bei der Deutschen Bahn auch in diesen Unternehmen davon abhängig, in welchen Einsatzbereichen die Auszubildende nach der Abschlussprüfung eingesetzt werden sollen.

Wie bei der Deutschen Bahn werden auch in den anderen Verkehrsunternehmen eine Reihe von Inhouse-Schulungen und Funktionsausbildungen angeboten, die ebenfalls ganz unterschiedliche Inhalte umfassen: In einem befragten Verkehrsunternehmen enthalten Auszubildende beispielsweise für den Einsatz in den Verkaufsstellen eine Beratungs- und Verkaufsausbildung, bei der am Ende auch eine Prüfung abgelegt werden muss. Für den Bereich der berufsspezifischen Zusatzqualifikationen werden z. B. Tarifschulungen, EDV-Schulungen oder auch Kommunikationsseminare durchgeführt. Zu den berufsübergreifenden Inhalten gehören Ersthelfer-Kurse, Seminare zum „Berufsknigge“ oder „Lernen lernen“.

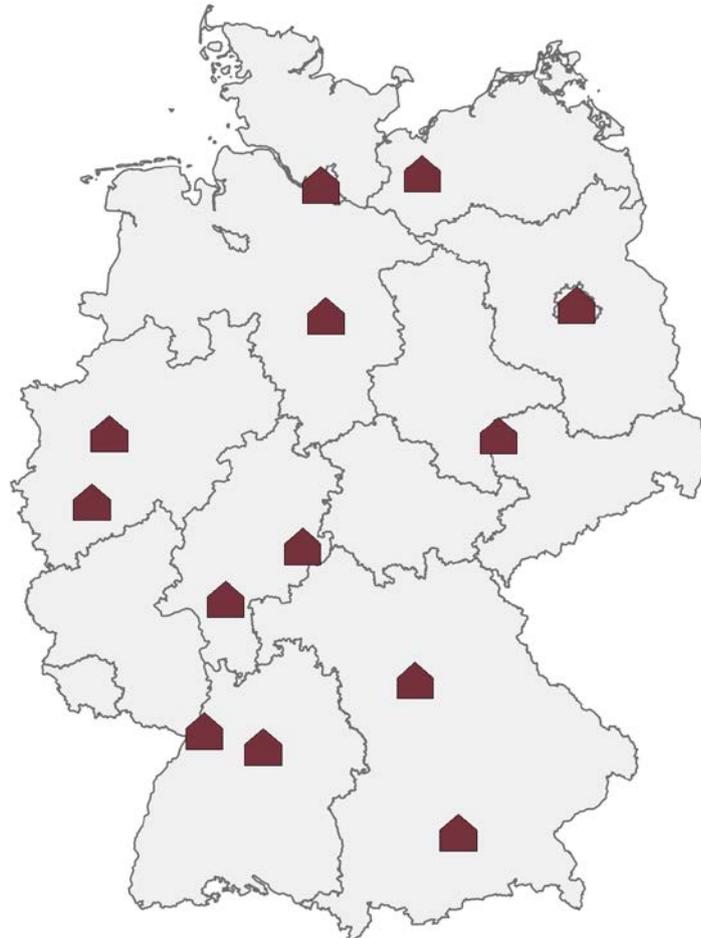
4.2.2 Unterricht in Berufsschulen

Im Rahmen der Voruntersuchung sollte neben der Perspektive der Ausbildungsunternehmen auch die der Berufsschulen einbezogen werden. Eine Übersicht ist dem Kapitel 3.3.3 zu entnehmen. Insgesamt

wurden 13 Berufsschulen identifiziert, wobei nicht auszuschließen ist, dass es noch weitere Berufsschulen für den Beruf gibt.

Bestand und Verteilung der Berufsschulen

Abbildung 6: Bundesweite Verteilung der Berufsschulen für den Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice (eigene Recherche)



Die 13 recherchierten Berufsschulen verteilen sich auf neun Bundesländer. In vier Bundesländern (Bayern, Baden-Württemberg, Hessen und NRW), sind jeweils zwei Berufsschulen verortet, in den anderen Bundesländern jeweils eine Schule, die den Beruf unterrichtet. Die Verteilung der Bundesländer ist in der Abbildung 6 dargestellt.

Der Umfang an im Beruf KfV unterrichteten Schülern und eingerichteten Klassen variiert unter den einbezogenen Berufsschulen. In fünf Berufsschulen wird eine Klasse, in weiteren fünf Berufsschulen werden zwei Klassen und in einer Berufsschule werden fünf bis sechs Klassen für das erste Ausbildungsjahr eingerichtet.

Alle Lehrkräfte berichten von sinkenden Schülerzahlen für den Beruf, die teils dazu geführt haben, dass weniger Klassen gebildet werden. In zwei Berufsschulen ist die aktuelle Zahl an Schülern so gering,

dass ungewiss ist, ob der Beruf auch im nächsten Jahr noch an der Schule unterrichtet werden kann. Möglicherweise wird der Bestand an Berufsschulen in den nächsten Jahren sinken.

In den Gesprächen äußerten einige Lehrkräfte ihre Bedenken in Bezug darauf, ob der Beruf KfV auch zukünftig ein gefragter Ausbildungsberuf bleiben wird. Die zukünftige Positionierung der Deutschen Bahn zur Funktionsausbildung in verschiedenen Geschäftsfeldern und die Erfolge von DB Regio und DB Vertrieb bei öffentlichen Ausschreibungen im Nahverkehr (siehe dazu auch Kapitel 4.1.2) werden den Umfang der Ausbildung des Berufs bei der Deutschen Bahn, nach Einschätzung der Lehrkräfte, beeinflussen.

Organisation und Herausforderungen des Berufsschulunterrichts

In allen befragten Berufsschulen lernt die überwiegende Mehrheit der Schüler den Beruf bei der Deutschen Bahn. Der Anteil von Auszubildenden von der Deutschen Bahn wird teilweise auf 99 bis 100 Prozent geschätzt. Sofern in einer Berufsschule zwei Klassen eingerichtet werden, wird eine Klasse nur für Auszubildende der Bahn eingerichtet. Sind Auszubildende aus verschiedenen Geschäftsfeldern vertreten, wird versucht, dass Auszubildende eines Geschäftsfeldes in einer Klasse zusammen lernen können. Eine Aufteilung nach schulischer Vorbildung erfolgt nicht.

Aufgrund der Vielzahl von Auszubildenden, die ihre Ausbildung nach zwei oder 2,5 Jahren beenden, ist die Klassenstärke im dritten Ausbildungsjahr nur noch sehr gering. Insbesondere in Berufsschulen, die den Beruf nur einzügig unterrichten, werden die wenigen Auszubildenden, die den Beruf in drei Jahren lernen, in Klassen des ersten oder zweiten Ausbildungsjahres weiter unterrichtet. Dieser Umstand wird von diesen Berufsschulen als nicht optimal bewertet, sei aber aus Kapazitätsgründen nicht anders zu organisieren. Dieses Vorgehen wird von anderen Berufsschulen jedoch abgelehnt.

Die Zusammensetzung der Klassen wird über alle befragten Berufsschulen hinweg als sehr heterogen bewertet. Die Heterogenität der Auszubildenden in dem Beruf wird von einigen Befragten als große Herausforderung und problematisch für den Unterricht gesehen. Für andere Befragte ist die Situation keine Besonderheit, sondern ein Umstand, dem über die Binnendifferenzierung des Unterrichts beizukommen ist.

In fast allen Berufsschulen erfolgt der Unterricht in Blockform, was aufgrund des großen Einzugsgebietes der Berufsschulen oftmals auch nicht anders möglich ist. Die Deutsche Bahn befürwortet den Blockunterricht. Die Anzahl und Länge der Blöcke variiert von Schule zu Schule und liegt zwischen drei Blöcken von sechs bis sieben Wochen und sechs bis sieben Blöcken von wenigen Wochen.

Die Zusammenarbeit der Berufsschule mit den Ausbildungsunternehmen wird über alle Befragten hinweg als sehr gut bewertet. Dadurch, dass meist nur wenige und große Unternehmen mit zuständigem Ausbildungspersonal den Beruf ausbilden, ist die Anzahl der Ansprechpartner für die Berufsschule überschaubar und gut zu koordinieren.

Die Austausche finden regelmäßig, zu organisatorischen Anlässen oder zum Leistungsstand einzelner Schüler statt. In der Regel wird einmal im Jahr ein Ausbildertag organisiert. In einem Fall wird über die

Besonderheit berichtet, dass zwischen einer Berufsschule und einem Standort von DB Regio ein Kooperationsvertrag besteht, der u. a. vorsieht, dass Lehrkräfte einmal im Jahr ein Praktikum bei der Bahn absolvieren – was die Praxisnähe und Aktualität des Unterrichts fördere.

Die befragten Lehrkräfte haben sich zu Änderungsmöglichkeiten und -bedarfen der Ausbildung bzw. des RLP sehr umfangreich geäußert. Die strukturierten und zusammengefassten Aussagen der befragten Lehrkräfte sind im Abschnitt 4.4.2 dargestellt.

4.3 Bewertung der Inhalte des Ausbildungsberufs

In diesem Kapitel werden zunächst die Bewertungen der verschiedenen Befragungsgruppen sowohl zum ARP (Ergebnisse der CATI-Befragung und der Unternehmensfallstudien) als auch zum RLP der Berufsschulen (Ergebnisse der Interviews mit Lehrkräften) zusammengefasst. Nachfolgend werden Trends und Bedarfe aufgezeigt, die von den Befragten sowohl in der CATI-Befragung als auch in den Fallstudien herausgestellt wurden bzgl. der Digitalisierung und der Multimodalität sowie zum Umgang mit Menschen mit Behinderungen und mobilitätseingeschränkten Personen.

4.3.1 Bewertung des Ausbildungsberufsbildes und des Ausbildungsrahmenplans

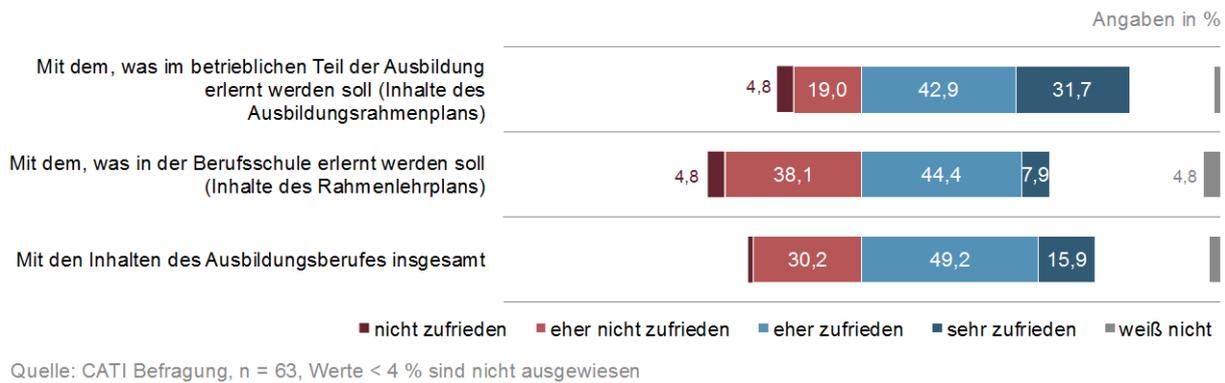
4.3.1.1 Zufriedenheit mit der Ausbildung

Die Ergebnisse der CATI-Befragung zur Zufriedenheit mit dem Ausbildungsberuf KfV zeigen ein überwiegend positives Bild. Rund 65 Prozent der Unternehmensvertreter ausbildender Unternehmen²⁶ sind mit den Inhalten des Ausbildungsberufs insgesamt eher oder sehr zufrieden. Drei Viertel aller Befragten bewerten insbesondere die Inhalte des ARP bzw. die Inhalte der Ausbildung, die im Betrieb bzw. im Unternehmen erlernt werden positiv. Die Zufriedenheit mit den Inhalten des RLP, der in den Berufsschulen vermittelt wird, ist dem etwas nachgelagert (siehe nachfolgende Abbildung 7).²⁷ Die Ergebnisse zur Zufriedenheit mit dem Beruf KfV sind mit denen anderer Berufsevaluationen, wie mit der Evaluation der beiden dualen Schutz- und Sicherheitsberufe vergleichbar, bei der die Ausbildungsinhalte ebenfalls mehrheitlich für gut befunden wurden.

²⁶ Zu den ausbildenden Unternehmen wurden auch vereinzelt solche gezählt, die erst seit kurzer Zeit nicht mehr in dem Beruf ausbilden bzw. mit der Ausbildung pausieren.

²⁷ Vgl. Blöchle, S. et al. (2016): Evaluation der Berufsausbildung in den Schutz- und Sicherheitsberufen. Servicekraft für Schutz und Sicherheit und Fachkraft für Schutz und Sicherheit; Heft Nr. 173 Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Bundesinstitut für Berufsbildung.

Abbildung 7: Zufriedenheit mit den Inhalten der Ausbildung



Die relativ große Zufriedenheit mit den Inhalten der Ausbildung KfV bestätigen auch die Ergebnisse der Fallstudien, in denen ebenfalls eine überwiegende Zufriedenheit mit dem Berufsbild sowohl bei Unternehmen der Deutschen Bahn als auch in Verkehrsunternehmen des ÖPNV festgestellt werden konnte. Im Zusammenhang mit der Bewertung des ARP wurde von den Befragten vor allem die Relevanz des Berufs für das jeweilige Unternehmen hervorgehoben. Für die Deckung des Fachkräftebedarfs sei der Beruf zentral. Es bestand aber Konsens darin, dass 20 Jahre nach Erlass des Berufs ein Überarbeitungs- oder zumindest ein Überprüfungsbedarf der Inhalte besteht.

Auch bei der Befragungsgruppe der Auszubildenden und Absolventen konnte durchweg eine große Zufriedenheit mit der Ausbildung im Beruf und mit der Ausbildung im jeweiligen Ausbildungsunternehmen festgestellt werden. Positiv hervorgehoben wurde insbesondere die gute Organisation der Ausbildung und die Möglichkeit, in verschiedenen Ausbildungsbereichen Erfahrungen sammeln zu können, wobei dieser Punkt eher von Befragten der Verkehrsunternehmen außerhalb der Deutschen Bahn AG hervorgebracht wurde. Wertgeschätzt wurde von allen Befragten zudem die umfangreiche und individuelle Unterstützung der Auszubildenden über die Ausbildungszeit und das Vorhandensein eines zentralen Ansprechpartners.

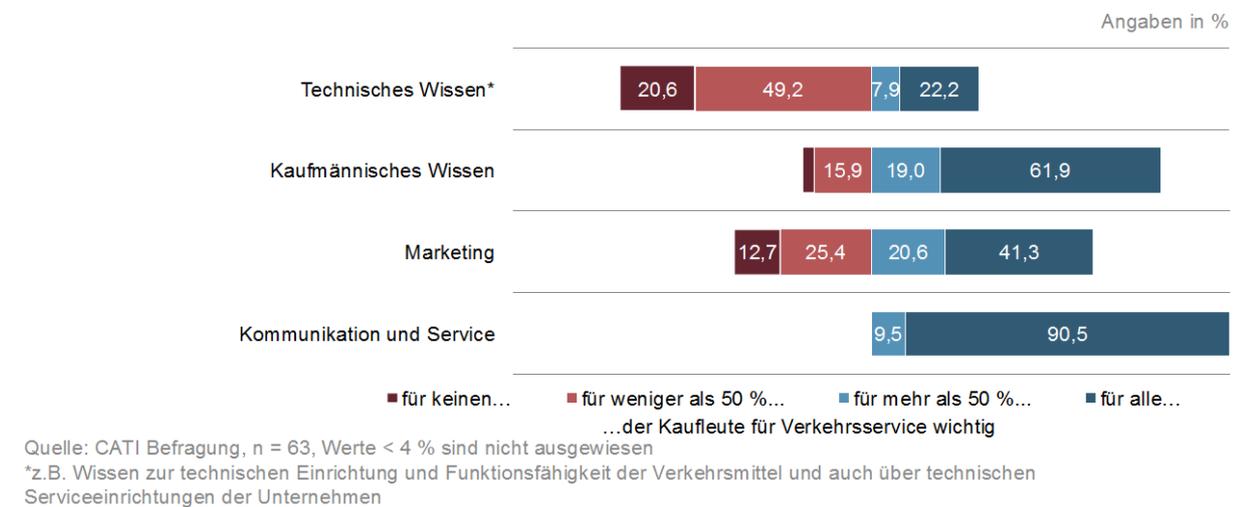
Um zu erfahren, wie wichtig ausgewählte Themenbereiche des Ausbildungsberufs für die Tätigkeit von Absolventen sind, wurden die in der CATI-Befragung interviewten Vertreter ausbildender Unternehmen um eine Einschätzung zur Relevanz von Ausbildungsinhalten für die im Unternehmen beschäftigten Kaufleute für Verkehrsservice gebeten (siehe Abbildung 8). Als Ausbildungsthemen wurden folgende Themen gewählt, unter denen meist mehrere Punkte des Ausbildungsberufsbildes zusammengefasst sind:

- Technisches Wissen²⁸,
- Kaufmännisches Wissen,
- Marketing,
- Kommunikation und Service.

²⁸ Welche Themen der Ausbildungsordnung unter technischem Wissen zu verstehen sind, wurde den Befragten in der CATI-Befragung erläutert, siehe Abbildung 8.

Kommunikation und Service (wie kundenorientierte Kommunikation oder Begleitservice) ist der zentrale Wissensbereich, der in der Regel für alle KfV und in allen Unternehmen wichtig ist. Auch kaufmännisches Wissen ist, so die überwiegende Einschätzung der Befragten, für alle oder mehr als 50 Prozent der Absolventen im Beruf relevant, auch wenn wie auf den folgenden Seiten deutlich wird, mehrere Befragte eine Reduzierung oder gar Streichung der kaufmännischen Inhalte im Beruf wünschen. Der Wissensbereich Marketing ist den ersten beiden genannten Ausbildungsthemen nachgelagert, wird aber immerhin noch von rund 60 Prozent der Befragten für alle oder mehr als 50 Prozent der Absolventen im Beruf als relevant erachtet. Demgegenüber wird technisches Wissen nur von einem Teil der Absolventen benötigt. Hier zeigen sich zudem deutliche Unterschiede in den Einschätzungen der Befragten bzw. dem Einsatz von Absolventen im Unternehmen. So geben 20 Prozent an, dass technisches Wissen für keinen der Kaufleute für Verkehrsservice wichtig ist, eine fast gleich große Gruppe (22,2 %) schätzt hingegen, dass technisches Wissen für alle Beschäftigten von Bedeutung ist.

Abbildung 8: Relevanz von Ausbildungsthemen für die Tätigkeit von Kaufleuten für Verkehrsservice



Der Einschätzung der Befragten aus ausbildenden Unternehmen nach sind die Ausbildungsabsolventen des Berufs meist hinreichend qualifiziert, um nach der Ausbildung ihren Beruf ausüben zu können. Rund 60 Prozent der Befragten bewerten die Auszubildenden als hinreichend qualifiziert, fast ein Drittel der Befragten sogar für mehr als hinreichend (was auch ein Indiz dafür sein kann, dass bestimmte Inhalte für die berufliche Tätigkeit nicht erforderlich sind, siehe weiter unten).

Abbildung 9: Hinreichende Qualifizierung von Absolventen nach der Ausbildung



4.3.1.2 Inhalte, die zukünftig verstärkt innerhalb der Ausbildung vermittelt werden sollten

Die wenigen Befragten der CATI Befragung, die Absolventen eine nicht hinreichende Qualifizierung für die Ausübung des Berufs attestieren, sehen vor allem im Bereich Service, Kundenorientierung und Kommunikation Defizite in der Ausbildung. Ausgeführt wurde zudem, dass es mehr Praxis im Beruf (was von Befragten der DB genannt wird) und mehr Wissen zum Themenbereich Digitalisierung sowie zu neuen Techniken erfordere.

Die Diskussion der Inhalte des ARP war auch zentraler Bestandteil der qualitativen Interviews – sowohl in den 36 Interviews mit ausbildungs- und personalverantwortlichen Mitarbeitern und Absolventen des Berufs als auch in den 13 Interviews mit weiteren Experten. Im Rahmen der qualitativen Datenauswertung wurde herausgearbeitet, welche Themen den Einschätzungen der Interviewpartner bei einer Neuordnung berücksichtigt werden sollten.

Zentrales Thema in den qualitativen Interviews war der **Umgang von Kaufleuten für Verkehrsservice mit Kunden und Reisenden**. Zu diesem Themenbereich wurden folgende Vorschläge unterbreitet:

- Der Umgang mit Stress- und Konfliktsituationen und Deeskalationstrainings sollten verstärkt Eingang in die Ausbildung finden. Auffällig ist, dass von vielen Befragten, insbesondere den Absolventen, vorgeschlagen wird, umfangreicher auf das Verhalten in Extremsituationen vorzubereiten. Das Verhalten der Kunden gegenüber Mitarbeitenden von Verkehrsunternehmen mit Kundenkontakt sei deutlich respektloser und übergriffiger als früher, sodass sich die Kaufleute für Verkehrsservice nicht selten Beschimpfungen oder Anfeindungen ausgesetzt sehen, was als psychisch sehr belastend wahrgenommen wird.
- Fremdsprachenkenntnisse: Der in der Berufsschule vermittelte Englischunterricht sei nicht ausreichend und auch nicht fachspezifisch genug für den direkten Umgang mit Kunden. Die Anforderungen, Auskünfte in Englisch zu geben sind deutlich gestiegen. Auch weitere Sprachen seien von Vorteil: genannt wurden Französisch und Spanisch bis hin zu Tschechisch und Niederländisch.
- In diesem Zusammenhang wurden auch interkulturelle Kompetenzen genannt, die ebenfalls Sprachkenntnisse beinhalten, die aber auch auf kulturelles Wissen, eine wertschätzende und empathische Art und Offenheit gegenüber Herkunft und Kulturen rekurriert.
- Ferner sollte der Umgang mit Menschen mit Behinderungen und mobilitätseingeschränkten Personen Eingang in die Ausbildungsordnung finden und hier nicht nur im Bereich der Fahrgastrechte behandelt werden. Es wird empfohlen, sowohl zum Umgang mit Personen mit Behinderung zu sensibilisieren, als auch für den Umgang mit älteren Personen. Beide Gruppen seien heute deutlich mobiler als noch vor 20 Jahren und eine wichtige Kundengruppe.

Weitere Änderungsbedarfe wurden für den Themenbereich **Datenverarbeitung und Umgang mit (EDV)-Technik und mobilen Endgeräten gesehen**. Auszubildenden sollten deutlich besser in der Nutzung von Computertechnik, mobilen Endgeräten und digitalen Angeboten für Kunden (Apps und

Online) geschult sein, um Kunden optimal beraten zu können, und auch Fragen zu technischen Problemen bei der Nutzung von Apps auch mit unterschiedlichen Betriebssystemen beantworten zu können. IT-Kenntnisse von Kaufleuten für Verkehrsservice gehören für einige Unternehmen dazu. Es wird, so die Befragten, zu häufig erwartet, dass Auszubildende in diesen Themenbereichen bereits hinreichend geübt sind. Die Praxis zeige jedoch einen deutlichen Ausbildungsbedarf.

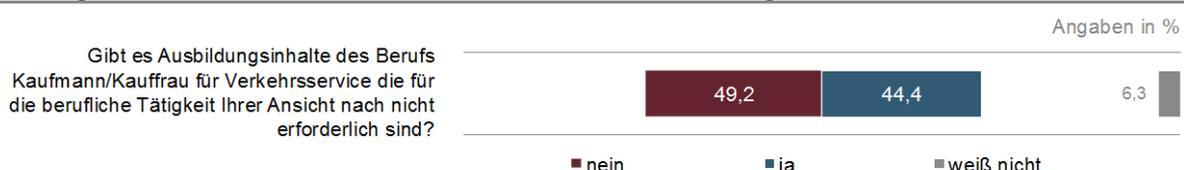
Berücksichtigt bzw. umfangreicher vermittelt werden sollte zudem das **Thema Verkehrssteuerung inkl. der Tätigkeit in Leitstellen** (Überwachung und Koordination des Verkehrsbetriebs), der Umlaufplanung von Verkehrsmitteln (wie Planung von Einsatz und Wartung der Verkehrsmittel) und der Personaleinsatzplanung bzw. Disposition. Auch rechtliche Aspekte – insbesondere EU-Rechte und Fahrgastrechte sollten in der Ausbildung stärker thematisiert werden.

Vorschläge wurden auch hinsichtlich einer veränderten Berufsstruktur geäußert. So wurden Spezialisierungsmöglichkeiten für das dritte Ausbildungsjahr vorgeschlagen, über die, so die Einschätzung der Befragten, die Besonderheiten der Ausbildungsunternehmen besser berücksichtigt werden können. Vorgeschlagen wurde u. a. eine Spezialisierung nach Verkehrsarten wie Bahn-, Bus- oder Luftverkehr oder eine Aufteilung in Deutsche Bahn und nicht Bahn-Unternehmen. Auf den Schwerpunkt „Sicherheit und Service“ kann verzichtet werden, so die einhellige Meinung. Auch die Einführung einer Stufenausbildung wurde angesprochen. Diese könnte insbesondere Service-Inhalte in den ersten beiden Ausbildungsjahren umfassen und mit einer eigenen Abschlussprüfung enden. Für das dritte Ausbildungsjahr wäre die Vermittlung von kaufmännischen Inhalten vorgesehen – ähnlich den beiden Ausbildungsberufen in der Sicherheitswirtschaft. Insbesondere für die Deutsche Bahn wäre dieses Modell attraktiv.

4.3.1.3 Nicht erforderliche oder zu reduzierende Ausbildungsinhalte

Bezüglich der Frage, ob es im Beruf KfV Ausbildungsinhalte gibt, die für die berufliche Tätigkeit nicht erforderlich sind, zeigt sich ein gespaltenes Meinungsbild (siehe Abbildung 10). Etwa die Hälfte der Befragten aus ausbildenden Unternehmen bewertet alle Ausbildungsinhalte als erforderlich für die berufliche Tätigkeit, rund 44 Prozent der Befragten sehen aber durchaus Inhalte, die nicht wichtig sind. Wenn dies der Fall war, wurden sie gebeten die Inhalte auszuführen. Die Nennungen wurden qualitativ ausgewertet und kategorisiert.

Abbildung 10: Erforderliche bzw. nicht erforderliche Ausbildungsinhalte



Quelle: CATI Befragung, n = 63, Werte < 4 % sind nicht ausgewiesen

Die meisten Nennungen zu Inhalten, die nicht erforderlich sind, entfallen auf spezielle kaufmännische Inhalte, wie Buchhaltung, Zahlungsverkehr oder Controlling. Die Befragten schlagen vor, diese Inhalte zu streichen oder weniger umfangreich bzw. weniger tief zu behandeln (z. B. „Das kaufmännische

Thema z. B. die Buchhaltung ist in der Ausbildung übergewichtet.“). Die kaufmännischen Inhalte werden zudem u. a. als zu alt und auch für bestimmte Tätigkeiten wie den Zugbegleitdienst als nicht notwendig bewertet.

Mehrere weitere Nennungen entfallen auf folgende Themenbereiche:

- Die Ausbildung ist zu bahnlastig oder zu schienenlastig (z. B. „alle bahnbetreffenden Ausbildungsinhalte. Da wir kein richtiges Bahnunternehmen sind“, „zu DB-lastig“).
- In der Ausbildung sollte weniger Topographie vermittelt werden (z. B. „Speziell auf Berufsschule bezogen. Geografie sowas wie Länder, Flüsse, Grenzen und Gebirge“).
- Es sollte weniger bahnbetriebliches und technisches Wissen vermittelt werden (z. B. „Technischer Teil wie Funktionsfähigkeit der Transportmittel, Notfallmaßnahmen in Verkehrsanlagen“).

Diskussion zu kaufmännischen Inhalten in der Ausbildung

Im Zentrum der Bewertung der Inhalte des ARP stand in den qualitativen Interviews das Thema der **kaufmännischen Ausbildungsinhalte**. Die in der „Ausbildungsszene“ stattfindende Diskussion zur Beibehaltung, Reduzierung oder Abschaffung des kaufmännischen Ausbildungsteils ist bei vielen der befragten ausbildungs- und personalverantwortlichen Beschäftigten und auch bei befragten Absolventen des Berufs und Lehrkräften von Berufsschulen präsent.

Die qualitativ Interviewten plädieren meist für die Beibehaltung des kaufmännischen Ausbildungsteils – auch wenn dieser teilweise als nicht oder nicht in dem Umfang erforderlich gehalten wird. So erfordern die operativen Tätigkeiten in den Geschäftsfeldern der Deutschen Bahn direkt im Anschluss an die Ausbildung i. d. R. nur wenig bis kein kaufmännisches Fachwissen. Dennoch will die überwiegende Mehrheit der Befragten der Deutschen Bahn an den kaufmännischen Inhalten des Berufs festhalten, um Absolventen auch zukünftig die Möglichkeit zu geben, sich beruflich weiter zu entwickeln:

- Der kaufmännische Ausbildungsteil wird für Tätigkeiten relevant erachtet, die im Unternehmen intern ausgeschrieben sind und auf die sich Kaufleute für Verkehrsservice bewerben können (z. B. Sachbearbeitungstätigkeiten).
- Die kaufmännischen Inhalte bieten dem Auszubildenden eine Grundlage für mögliche berufliche Fort- und Weiterbildungen (z. B. für den Betriebswirt oder ein verkehrs- bzw. betriebswirtschaftliches Studium).
- Ein kaufmännischer Abschluss wird auch aus Gründen der Verantwortung gegenüber Auszubildenden befürwortet, die am Ende der Ausbildung nicht übernommen werden können. Ein kaufmännischer Beruf kann die Chancen erhöhen, auch in anderen Unternehmen und Branchen eine Beschäftigung zu finden.

In zwei Unternehmen außerhalb der Deutschen Bahn sind die kaufmännischen Inhalte für die späteren Fachkräfte des Berufs in den Unternehmen jedoch zentral. Eine Reduzierung der kaufmännischen Inhalte wäre für mindestens ein Unternehmen der Grund, aus der Ausbildung auszusteigen.

4.3.2 Bewertung des Rahmenlehrplans

Ein zentraler Punkt in den Interviews mit Lehrkräften von Berufsschulen, die den Beruf KfV unterrichten, stellte die Bewertung des RLP des Berufs dar. Von den Lehrkräften wurden eine Reihe von Änderungs- und Verbesserungsbedarfen herausgestellt, die inhaltlich gebündelt wurden und nachfolgend beschrieben werden.

Mehrere Lehrkräfte betonen in den Interviews, dass der RLP eine Mindestanforderung für Berufsschulen ist. Lernfelder lassen den Berufsschulen Spielraum und Freiheiten, so dass Berufsschulen Veränderungen der Berufswelt berücksichtigen können, ohne dass sie formal im RLP abgebildet sind. So wird gegenwärtig z. B. zum Thema Datenverarbeitung, Tarifbereiche und Englisch mehr und umfangreicher Wissen vermittelt wird, als im RLP gefordert wird. Auch die methodisch-didaktische Form der Inhaltsvermittlung sowie der Einsatz von Medien haben sich einigen Befragten zufolge über die Zeit verändert. So werde in manchen Berufsschulen mehr Projektarbeit angeboten, mehr PC-Arbeit in die Unterrichtsgestaltung eingebunden und teils auch WLAN für die Arbeit mit dem eigenen Smartphone oder Tablet in der Schule angeboten.

Der Wandel der Berufswelt in den Jahren seit der Einführung des Ausbildungsberufs verlangt aber – so die Mehrheit der Befragten – Lehrplananpassungen. Insbesondere Digitalisierungsprozesse, rechtliche Rahmenbedingungen und wirtschaftliche Entwicklungen in der Verkehrswirtschaft haben einen großen Einfluss auf die Berufswelt und machen inhaltliche Anpassungen notwendig.

Der RLP sollte nach Einschätzung der befragten Lehrkräfte insbesondere **Digitalisierungsprozesse** und damit einhergehenden Veränderungen im Umgang und in der Kommunikation mit Kunden verstärkt berücksichtigen. Nicht nur Themen wie der Online-Kauf von Tickets („E-Ticket“) oder die Nutzung von Apps auf Smartphones sollte stärker thematisiert werden. Ausgebaut werden sollte auch der Themenbereich EDV (vor allem der Umgang mit den Office-Programmen Word und Excel sowie das Speichern in Clouds). Ferner sollte verstärkt zum Datenschutz, zum Cybermobbing und auch zu anderen neuen Formen der Nutzung von Endgeräten und zur Technik wie z. B. in Video-Verkaufsräumen informiert werden.

Einige Anpassungen des RLP sind den Befragten zufolge auch aufgrund der wirtschaftlichen Entwicklung in der Verkehrswirtschaft notwendig. Der Lehrplan zeigt teils deutliche Abweichungen zu den heutigen Gegebenheiten. Herausgestellt wird in diesem Zusammenhang die zunehmende Flexibilisierung und Beauftragung von Subunternehmen im Personenverkehr z. B. bei Busunternehmen. Besonders die Busunternehmen haben in den letzten Jahren zunehmend Relevanz als neuer Verkehrsanbieter gewonnen. Aber auch andere Verkehrsmittel und bestimmte Organisationsformen des Verkehrs sollten im RLP Beachtung finden – wie zum Beispiel Anbieter im Luftverkehr oder die Organisation in Verkehrsverbänden. Die starke Ausrichtung der Ausbildung auf die Deutsche Bahn

(kritisiert wird oftmals die „Bahnlastigkeit“ der Ausbildung) wird nicht von den Lehrkräften, aber von Vertretern von Verkehrsunternehmen außerhalb der Deutschen Bahn bemängelt. So kritisieren Auszubildende dieser Unternehmen häufig, dass sie in der Berufsschule spezifische Themen der Deutschen Bahn lernen sollen.

Die Aktualität der zu vermittelnden **rechtlichen Rahmenbedingungen** ist den befragten Lehrkräften zufolge, auf den Prüfstand zu stellen. Insbesondere die Fahrgastrechte sind zu aktualisieren und zu ergänzen, vor allem aufgrund der steigenden Relevanz des Verkehrsmittels Fernbus. In diesem Zusammenhang sind die Auszubildenden auch über die Arbeit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP) aufzuklären, die die Mediation bei Streitigkeiten mit Kunden übernehmen kann. Dem im RLP enthaltenden Lernfeld 14 (Sicherheit) wird Kürzungs- bzw. Raffungspotential attestiert. Das den Auszubildenden zu vermittelnde Waffenrecht wird nicht mehr in vollem Umfang benötigt, es sollte aber auch nicht gänzlich gestrichen werden.

Der Themenbereich der kaufmännischen Inhalte war ebenfalls ein zentraler Bereich, zu dem Vorschläge gemacht wurden. Kritisiert wird, dass in der Praxis, insbesondere im Rahmen der Ausbildung bei der Deutschen Bahn, keine Vermittlung von kaufmännischen Inhalten erfolgt – ausgenommen der Vermittlung bei DB Training. Die Auszubildenden haben damit nur wenige und kaum praktische Bezugspunkte zu ihrer Arbeit; die Vermittlung von kaufmännischen Inhalten erfolgt in der Regel nur in der Theorie. Die Vorkenntnisse der Schüler zu kaufmännischen Themen sind zudem gering, Abiturienten finden sich im Bereich der Fiskalpolitik oder der Preisgestaltung einfacher zurecht als Schüler mit einem geringeren Schulabschluss.

Wie die befragten Vertreter der Verkehrsunternehmen, plädieren auch die befragten Lehrkräfte von Berufsschulen für den Erhalt des kaufmännischen Ausbildungsteils im Beruf KfV. Vor dem Hintergrund der Arbeitsmarktverwertbarkeit der Abschlüsse und der Anschlussfähigkeit der Ausbildung sollte an der Vermittlung der kaufmännischen Inhalte festgehalten werden. Da sich die Auszubildenden nach ihrem Abschluss ggf. in anderen Unternehmen und Bereichen bewerben müssen oder auch einen höheren Bildungsweg einschlagen, sollte auch die Bezeichnung des Berufsbildes als **Kaufmann** für Verkehrsservice erhalten bleiben.

Es gab jedoch auch einen Befragten, der sich dafür aussprach, die kaufmännischen Inhalte teilweise zu reduzieren. Ihm zufolge werden beispielsweise zu viele Kenntnisse im Bereich Beschaffung, Betriebsmittel und Bedarfsplanung vermittelt. Von anderen Befragten wird die Überarbeitung des Bereichs Rechnungswesens vorgeschlagen, da dieser noch in der Form des alten Berufs Bürokaufmann erfolgt, dessen ARP auch mittlerweile modernisiert wurde. Auch der Bereich Marketing sollte aktualisiert werden. Aktuelle Zahlungsmethoden wie Paypal sollten stärker thematisiert werden.

Als weitere Anregungen zu Änderungen des RLP wurden genannt:

- Ergänzung und Ausführung von Inhalten zum Bereich Kundenorientierung,
- Ausbau des Themenbereichs Verkehrsgeographie (mehr Inhalte zur Geographie, stärkere Berücksichtigung von Europa) und

- Konkretisierung der insgesamt allgemeinen und offen gehaltenen Formulierungen von zu vermittelnden Inhalten des RLP (z. B. Konkretisierung zu den Inhalten „Persönlichkeit und Persönlichkeitsstörungen“ in Lernfeld 6 oder zu „Fährverbindungen in deutschen und europäischen Verkehr“ in Lernfeld 5 gewünscht).

Die Zufriedenheit der befragten Absolventen mit den Inhalten der Berufsschule ist der Zufriedenheit mit der betrieblichen Ausbildung deutlich nachgelagert. Dieser Umstand ist auch in anderen Berufsuntersuchungen festzustellen und hängt damit zusammen, dass in der Berufsschule Fächer wie Deutsch, Sport oder Ethik unterrichtet werden, die keinen unmittelbaren Zusammenhang mit dem Ausbildungsberuf aufweisen. Nicht selten fehlt auf Seiten der Absolventen das Verständnis für den Unterricht in den allgemeinbildenden Fächern.

In der Bewertung des Berufsschulunterrichtes im Beruf KfV fällt jedoch auf, dass Absolventen des Berufs aus Unternehmen außerhalb der Deutschen Bahn die „Bahnlastigkeit“ des Berufsschulunterrichts mehrheitlich kritisiert haben. Es wurde mehrfach Unverständnis darüber geäußert, warum die bahnspezifischen Inhalte von allen Auszubildenden gelernt werden müssen. Als Beispiel wurde die Kenntnis der Streckennetze der Deutschen Bahn genannt. Auch der Bereich der Verkehrsgeographie hat einigen befragten Absolventen zufolge viel Raum in der Ausbildung eingenommen. Stattdessen könnte beispielsweise der Englischunterricht ausgebaut werden und dieser fachspezifischer bzw. praxisnäher unterrichtet werden.

4.3.3 Trends und Bedarfe für den Beruf KfV: Digitalisierung, Multimodalität und neue Anforderungen der Kunden

Die Digitalisierung und das multimodale Verkehrsverhalten von Kunden haben in den letzten Jahren zu neuen Entwicklungen in der Verkehrswirtschaft geführt. Diese beiden zentralen Themen werden auch in Zukunft weitere Veränderungen nach sich ziehen und sich auf das Berufsbild von Kaufleuten für Verkehrsservice auswirken.

Der Verband der Verkehrsunternehmen geht davon aus, „dass multimodale Mobilität – also die Vernetzung traditioneller Verkehrsträger wie Bus und Bahn mit neuen privaten und öffentlichen Marktangeboten, z. B. Carsharing, Bikesharing, Linienfernbusse und Uber, zu verzahnten Mobilitätsketten – eine der prägenden Entwicklungslinien sein [wird]“. ²⁹ Um den zukünftigen Anforderungen der Mobilitätswelt gerecht werden zu können, sind nach Einschätzung des Verbandes die im gegenwärtigen Berufsbild enthaltenen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kompetenzen nicht ausreichend.³⁰

In der Voruntersuchung wurde sowohl über die standardisierten Interviews der CATI- Befragung und auch über die qualitativen Interviews der Frage nachgegangen, welche Veränderungen in der

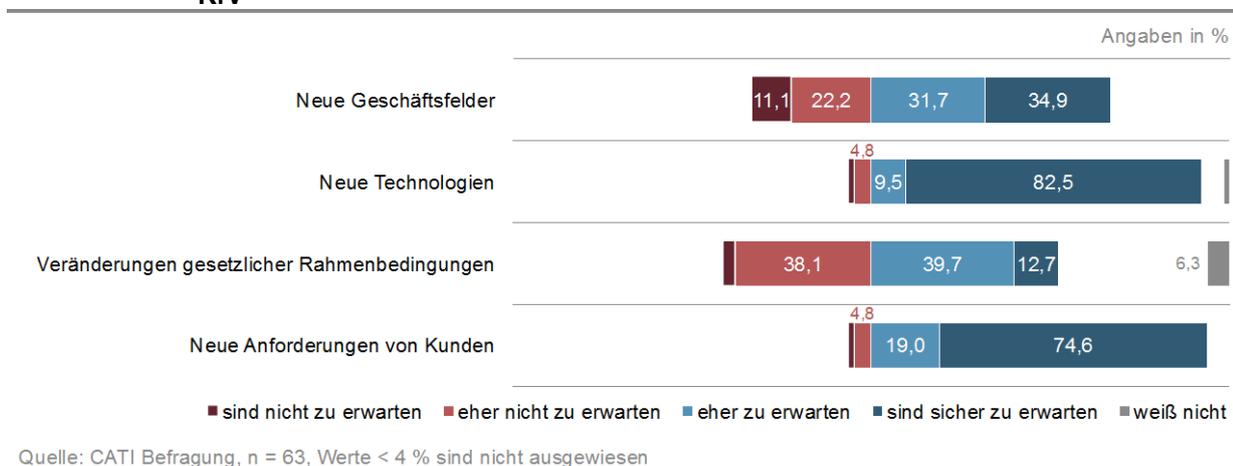
²⁹ Vgl. Weber-Wernz, Michael (2017): Kaufleute für Verkehrsservice – ein Beruf vor der Neuordnung.

³⁰ Vgl. ebd.

Verkehrswirtschaft Auswirkungen auf den Beruf und das Rollenbild von Kaufleuten für Verkehrsservice haben.

Wie die CATI-Befragung zeigt, erwarten die Befragten vor allem den Einzug neuer Technologien und neue Anforderungen von Kunden. Über 90 Prozent der Befragten geben an, in diesen Bereichen Veränderungen zu erwarten. Weitere zwei Drittel der Befragten gehen zudem davon aus, dass sich neue Geschäftsfelder in den Unternehmen entwickeln, die Einfluss auf den Beruf KfV haben werden. Der Einfluss neuer rechtlicher Rahmenbedingungen auf das Berufsbild des KfV werden im Vergleich zu den anderen genannten Entwicklungen weniger häufig erwartet, immerhin über die Hälfte der Befragten erwartet aber auch aufgrund rechtlicher Veränderungen Auswirkungen auf den Beruf.

Abbildung 11: Zu erwartende Veränderungen in der Verkehrswirtschaft mit Auswirkungen auf den Beruf KfV



Die Befragten wurden anschließend um eine Ausführung bezüglich der beobachteten oder erwarteten Änderungen gebeten. Sie hatten zudem die Möglichkeit zu berichten, welche weiteren Veränderungen ihrer Einschätzung nach Auswirkungen darauf haben, was zukünftige Auszubildende in dem Beruf lernen sollten. Von der Möglichkeit der offenen Angaben hat die überwiegende Mehrheit der Befragten Gebrauch gemacht. Die Angaben wurden qualitativ ausgewertet und kategorisiert. Der Frage nach Veränderungen der Verkehrswirtschaft mit Auswirkungen auf das Berufsbild wurde auch in den Interviews im Rahmen der Unternehmensfallstudien wie auch in den Experteninterviews nachgegangen. Die Angaben wurden qualitativ ausgewertet und mit den Ausführungen der Befragten der CATI-Befragung zusammengeführt. Die Ausführungen können zu vier zentralen Themenbereichen zusammengefasst werden:

- Digitalisierung
- Multimodalität
- Anforderungen der Kunden und neue Rolle des KfV
- Sicherheitsanforderungen

Sie werden nachfolgend zusammenfassen dargestellt.

Digitalisierung

Wie die Ausführungen zeigen, haben in den letzten Jahren eine Reihe von Veränderungen und Entwicklungen im Unternehmen stattgefunden, welche die Arbeit von Kaufleuten für Verkehrsservice tangieren. Am häufigsten genannt werden Online-Buchungssysteme und Apps der Verkehrsunternehmen für Smartphones und Tablets, die den Kunden die Möglichkeit geben, jederzeit online Tickets zu erwerben und sich über Reisemöglichkeiten und Angebote zu informieren. Sie gehören in den meisten Unternehmen mittlerweile zu den Standardangeboten für Kunden. Sowohl die Deutsche Bahn als auch einige befragte Verkehrsunternehmen außerhalb des DB Konzerns bieten elektronische Fahrkarten (e-Tickets) an – ein Angebot, dem für die Zukunft eine steigende Relevanz zugeschrieben wird.

Für den Bereich der Betriebsplanung und der Leitstelle haben in den letzten Jahren ebenfalls digitale Systeme Einzug gehalten. In der Leitstelle ermöglicht z. B. ein rechnergestütztes Betriebsleitsystem die Standortverfolgung von Verkehrsmitteln. Echtzeitanzeigen an den Haltestellen werden immer weiter ausgebaut, auch in ländlichen Gegenden.

Weitere digitale Veränderungen betreffen die Relevanz von sozialen Medien z. B. im Tätigkeitsbereich Marketing. Aber auch in den Kundencentern selbst wird vermehrt digitale Technik eingesetzt: Von dem Aufrufsystem für Kunden und der Vorerfassung und Selektion von Beratungsbedarfen über digitale Kassensysteme bis hin zu automatischen Geldzählmaschinen für die Abrechnungen.

Bezüglich der Ausbildung von Kaufleuten für Verkehrsservice wird von Vertretern der Deutschen Bahn hervorgehoben, dass jeder Auszubildende ab dem Ausbildungsjahr 2017 ein Tablet erhält, dass sie bereits in der Ausbildung nutzen (hier sind alle wichtigen Seminarunterlagen für die Ausbildung bereits enthalten), aber auch privat nutzen können. Auszubildende im Beruf KfV bekommen von der Deutschen Bahn zudem ein Smartphone zur Verfügung gestellt, um insbesondere auf den Bahnhöfen immer erreichbar zu sein und um aktuelle Informationen über Verspätungen und Änderungen im Betriebsablauf an die Kunden weitergeben zu können. Alle Mitarbeiter der Deutschen Bahn arbeiten inzwischen mit Tablets und Smartphones, neu ist jedoch, dass die Geräte bereits für die Auszubildenden gestellt werden.

Welchen Einfluss die Digitalisierung auf die Verkehrswirtschaft insgesamt hat und wie sich die Angebote für die Kunden über die verschiedenen Unternehmen verändern, konnte über die durchgeführten Befragungen natürlich nicht abschließend erhoben werden. Wie eine Internetrecherche nach digitalen Entwicklungen im Personenverkehr zeigt, die im Zuge der Voruntersuchung durchgeführt wurde, ist die Bandbreite an Neuerungen und geplanten Entwicklungen sowohl bei der Deutschen Bahn als auch bei weiteren Verkehrsunternehmen des ÖPNV groß und betrifft ganz unterschiedliche Bereiche wie zum Beispiel:

- den digitalen Kundenservice (z. B. WLAN-Netz in Zügen oder das kostenlose ICE Portal mit Unterhaltungsangeboten für Fahrgäste) der Deutschen Bahn,

- digitale Kundeninformationen (insbesondere über verschiedene Apps z. B. für Echtzeitinformationen zu Fahrplänen und Änderungen oder als Navigationssystem für blinde und sehbehinderte Passagiere) und
- digitale Unterstützung beim Buchen von Fahrkarten (z. B. Handy Tickets, Abonnements-Chipkarten).

Digitale Neuerungen betreffen aber auch Verfahren zu Gewinnung von Mitarbeitern und die Gestaltung der Ausbildung sowie die technische Ausstattung von Arbeitsplätzen, Anlagen und Verkehrsmitteln.

Multimodalität

Im Zusammenhang mit der Frage zu Veränderungen in der Verkehrswirtschaft wurde weiterhin auf ein sich änderndes Verkehrsverhalten von Personen und auf neue Angebote von Verkehrsunternehmen hingewiesen.

Die Interviewten erwarten zum Teil einen Zuwachs an Kunden in den kommenden Jahren und ein stärkeres Interesse an einem für sie passenden Mobilitätsangebot. Neben Bus und Bahn – so die Ausführungen verschiedener Befragter – werden schon heute andere Mobilitätsformen wie (Leih-)Fahrräder, Carsharing-Angebote und Sammeltaxis genutzt. Sie werden den nächsten Jahren zudem eine noch größere Bedeutung erlangen.

Multimodale Mobilität ist vor diesem Hintergrund für viele Verkehrsunternehmen ein wichtiges Handlungs- bzw. auch Geschäftsfeld geworden. Verkehrsunternehmen stehen heute und in Zukunft vor der Herausforderung, eine umfangreichere Angebotspalette vorzuhalten, um den individuellen Wünschen und Bedarfen der Kunden entsprechen zu können. Sowohl die Deutsche Bahn als auch andere Verkehrsgesellschaften in Großstädten haben in den letzten Jahren ihre Produktpalette erweitert und neben den Kernangeboten wie der Personenbeförderung per Bus und Bahn weitere Mobilitätsangebote aufgenommen wie Carsharing und Bikesharing (z. B. das Programm „Switch“ in Hamburg oder ähnliche Angebote in München). Ziel ist es, den Kunden alle Mobilitätsmöglichkeiten aus einer Hand anzubieten und eine Mobilitätskette, im besten Fall „von Haustür zu Haustür“ (Zitat aus der CATI-Befragung), zu realisieren. Die verschiedenen neuen Mobilitätsangebote der großen Verkehrsunternehmen wurden in den letzten Jahren noch verhalten genutzt, Befragte berichten jedoch, dass sich diesbezüglich immer mehr Interesse entwickelt und mehr Kundenanfragen zur Nutzung bei Verkehrsanbietern registriert werden.

Bezüglich der Veränderungen im Verkehrsverhalten von Personen wird auch der Nutzung umweltfreundlicher Energien und der Elektromobilität eine wichtige Rolle zugeschrieben. Angesprochen werden sollen Kunden, die auf die Nutzung umweltfreundlicher nachhaltiger Technologien und Transportmethoden Wert legen.

Nicht zuletzt wurde von Befragten mehrfach hervorgehoben, dass die Technologie des autonomen Fahrens zukünftig eine Rolle im Feld der Mobilität spielen wird.

Anforderungen der Kunden und neues Rollenmodell des KfV

Mit Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung und der multimodalen Mobilität gehen auch neue Anforderungen der Kunden an Anbieter und damit auch neue Anforderungen an Kaufleute für Verkehrsservice einher. Die Kundenbeziehung hat sich – so die Befragten – in den letzten Jahren signifikant verändert. Der Kunde kann selbst Tätigkeiten übernehmen und Tickets buchen und sich Informationen beschaffen. Die Kundenanforderungen an Verkehrsanbieter sind vor diesem Hintergrund aber nicht gesunken, sondern – so die Einschätzung der Interviewpartner – haben sich auf andere Bereiche verlagert und sind umfangreicher und anspruchsvoller geworden.

Erwartet wird, dass die Tätigkeitsbereiche Beratung und Service zukünftig einen immer größeren Stellenwert einnehmen werden. Die klassische Verkäuferrolle im Direktvertrieb wird in den kommenden Jahren in der Masse der Kunden an Bedeutung verlieren. Persönliche Ansprechpartner sind für ausgewählte Kundengruppen jedoch nach wie vor sowohl für den Verkauf als auch für die Beratung wichtig und werden auch deshalb weiterhin von Bedeutung sein. Beratung kann zukünftig aber auch online oder face-to-face losgelöst von den klassischen Verkaufstätigkeiten stattfinden. Erwartet wird weiterhin, dass Beratungen zukünftig mehr auf die Wünsche und Bedarfe des Kunden zugeschnitten werden. Kunden sollen über die breite Angebotspalette und Mobilitätsmöglichkeiten individuell beraten werden. Sowohl von Unternehmen der Deutschen Bahn als auch von Unternehmen außerhalb der Deutschen Bahn wird betont, dass die Beratungsleistungen dadurch zukünftig umfangreicher werden. Kenntnisse zu Mobilitätsketten und zum Mobilitätsverhalten von Kunden sind dafür zentrale Bestandteile, genauso wie die Fähigkeit, Verbindungen über die verschiedenen Verkehrsträger hinweg zu organisieren.

Ein großer Beratungs- bzw. Unterstützungsbedarf besteht auf Seiten der Kunden weiterhin zu technischen Themen und zur Nutzung elektronischer Angebote wie Onlinebuchungssysteme oder Apps. Dieser wird in den kommenden Jahren weiter steigen. Vor diesem Hintergrund ist es erforderlich, dass Kaufleute für Verkehrsservice ein entsprechendes technisches Verständnis aufweisen und im Umgang mit der Technik wie verschiedenen Endgeräten, Betriebssystemen, Softwareprogrammen und Angeboten geschult sind. Der KfV sollte diesbezüglich besser qualifiziert sein.

Kunden erwarten weiterhin einen umfassenden Service und wollen jederzeit informiert sein z. B. zum „Funktionieren“ der Reisekette, zu Anschlussmöglichkeiten oder auch zu Störungen und Ursachen für technische Probleme. Gefordert wird zudem eine umfassende Betreuung in den Zügen (der Anteil von Servicetätigkeiten ist hier deutlich gestiegen) und eine ständige Präsenz und Ansprechbarkeit von Servicemitarbeitern an den Bahnhöfen.

Globalisierungs- und Internationalisierungsentwicklungen zeigen sich verstärkt auch an den Bahnhöfen und im Zug. Das Kunden- und auch Touristenklientel ist vielfältiger geworden. Reisende erwarten, dass Auskünfte und Beratungen jederzeit auch in englischer Sprache oder in einer anderen Fremdsprache vorgenommen werden können und auch in Bezug auf touristische Fragen informiert werden kann.

Sicherheitsanforderungen

Neben den zentralen Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung, der multimodalen Mobilität und den veränderten Kundenanforderungen wird von mehreren Befragten auch die Zunahme an Gewaltdelikten bzw. eine veränderte Sicherheitslage hervorgehoben. Die damit einhergehenden stärkeren Sicherheitsanforderungen haben ebenfalls Auswirkungen auf das Berufsbild und die Ausbildung zum KfV. Wissen um Möglichkeiten zur Selbstverteidigung und zum Schutz anderer Personen im Zug und an den Bahnhöfen ist deutlich wichtiger geworden und wird verstärkt von Kaufleuten für Verkehrsservice gewünscht. Auch Stress- und Konfliktbewältigung, Deeskalationsstrategien und Notfallmanagement sollten stärker berücksichtigt werden.

Zusammenfassung

Die Ausführungen in Gliederungspunkt 4.3.3 zeigen, dass Kaufleute für Verkehrsservice verschiedenen Entwicklungen und neuen Herausforderungen gegenüberstehen, die in den letzten Jahren bereits Änderungen in den Tätigkeitsbereichen nach sich gezogen haben und die in den kommenden Jahren neue Anforderungen an Fachkräfte des Berufs stellen werden. Die Ausführungen zu Veränderungen der Verkehrswirtschaft mit Auswirkungen auf das Berufsbild konnten die Befunde zur Bewertung und notwendigen Überarbeitung des ARP und RLP in verschiedener Hinsicht ergänzen. Sie unterstreichen insbesondere die zunehmende Relevanz von beratenden Tätigkeiten sowohl zur Nutzung von technischen Produkten als auch zum individuellen Mobilitätsverhalten. Auch die Zunahme von Servicetätigkeiten und sich daraus ergebende Anforderungen (Kommunikation, universelles Informiert-Sein, Fremdsprachenkenntnisse) sind hier deutlich geworden.

4.3.4 Sensibilisierung zum Umgang mit Personen mit Behinderung und mobilitätseingeschränkten Personen

Im Rahmen der Voruntersuchung sollte geprüft werden, ob und in welcher Weise Artikel 16 der „Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr“ bei der Modernisierung der Ausbildungsordnung von Kaufleuten für Verkehrsservice berücksichtigt werden sollte.³¹ Vor diesem Hintergrund wurde in der CATI-Befragung und den Unternehmensfallstudien untersucht, ob das Thema in den ARP aufgenommen werden sollte. In den Unternehmensfallstudien wurde weiterhin der Frage nachgegangen, inwieweit Hilfestellungen für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität bereits heute schon zu Tätigkeiten von Kaufleuten für Verkehrsservice gehören und inwiefern Inhalte zu dieser Thematik bereits in der Ausbildung vermittelt werden.

Die Ergebnisse der CATI-Befragung zu diesem Thema machen deutlich, dass nahezu alle Befragten ausbildender Unternehmen es für wichtig halten, dass die Ausbildung im Beruf KfV den Umgang mit

³¹ Gemäß Artikel 16 müssen Beförderer und ggf. Busbahnhofbetreiber sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter, einschließlich der Fahrer, die unmittelbar mit den Fahrgästen oder deren Belangen in Kontakt kommen, eine Schulung oder Instruktionen gemäß Anhang II Abschnitt a (Sensibilisierung für Behindertenfragen) erhalten haben.

mobilitätseingeschränkten Personen zukünftig berücksichtigt und Wissen zur Sensibilisierung für Behindertenfragen grundsätzlich vermittelt.

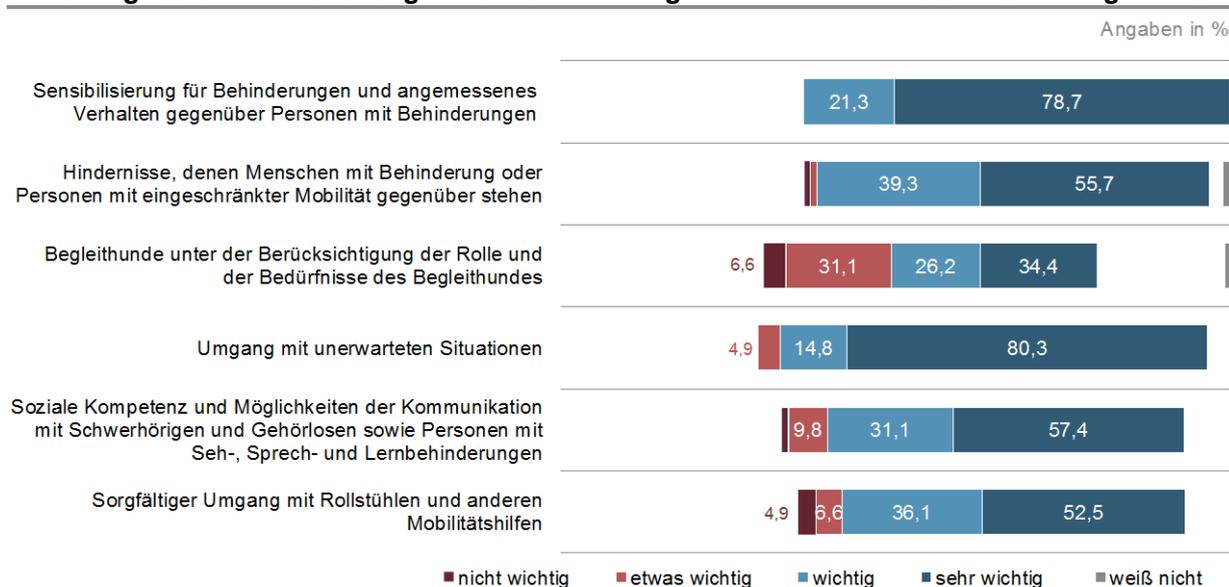
Tabelle 10: Zukünftige Sensibilisierung für Behindertenfragen und Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen in der Ausbildung wünschenswert?

Status	Häufigkeit	Anteil in Prozent
Ja	61	96,8
Nein	1	1,6
Weiß nicht	1	1,6
<i>Gesamt</i>	63	100,0

Quelle: CATI-Befragung

Im Anschluss daran wurden die Befragten gebeten zu bewerten, über welche Themen in Bezug zu Behindertenfragen zukünftige Auszubildende informiert sein sollten. Die Themen wurden aus dem Anhang II Abschnitt A des Artikels 16 der „Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr“ entnommen. Die Ergebnisse sind in der nachfolgenden Abbildung dargestellt (Abbildung 12). Es wird deutlich, dass die einzelnen Aspekte bis auf eine Ausnahme von der überwiegenden Mehrheit der Befragten als wichtig und sehr wichtig erachtet werden. Größte Relevanz für die Befragten haben die eher allgemeinen Themen Sensibilisierung für Behinderungen und angemessenes Verhalten gegenüber Personen mit Behinderungen sowie der Umgang mit unerwarteten Situationen. Aber auch der Umgang mit Mobilitätshilfen und Rollstühlen, Wissen über Hindernisse, die Menschen mit Behinderungen im Weg stehen und soziale Kompetenz/Möglichkeiten der Kommunikation sind Themen, die von der überwiegenden Mehrheit der Befragten als wichtig und sehr wichtig erachtet werden und über die Auszubildende zukünftig informiert sein sollten. Lediglich das Thema Begleithunde ist ein Themenbereich, der den Einschätzungen der Befragten von deutlich geringer Relevanz ist. Über ein Drittel sehen dieses Thema als nicht oder nur etwas wichtig für die zukünftigen Auszubildenden.

Abbildung 12: Themen in Bezug auf Behindertenfragen und ihre Relevanz für zukünftige Auszubildende



Quelle: CATI Befragung, n = 61, Werte < 4 % sind nicht ausgewiesen

Der Umgang mit Menschen mit Behinderungen und mobilitätseingeschränkten Personen wurde auch in den **qualitativen Fallstudien** thematisiert:

Die Befragten sind sich darin einig, dass es heutzutage selbstverständlich ist, dass die oben genannte Personengruppe mobil ist – sie ist es heute deutlich häufiger als noch vor zehn oder 20 Jahren. Die technische, aber auch personelle Unterstützung von Menschen mit Behinderung und mobilitätseingeschränkten Reisenden ist notwendig und eine wichtige Herausforderung für die Verkehrsunternehmen. Das Thema ist in den Unternehmen präsent, wird aber von einigen Befragten als noch ausbaufähig bewertet. Im Zusammenhang mit dem Thema „Umgang mit Menschen mit Behinderungen und mobilitätseingeschränkten Personen“ wird von vielen Befragten zudem die Thematik der älter werdenden Gesellschaft und der älter werdenden Kunden und Reisenden angesprochen. Befragte plädieren dafür, auch diese Gruppe zukünftig verstärkt mit in den Blick zu nehmen.

Deutsche Bahn

Wie aus den Fallstudien hervorgeht, ist der Umgang mit Menschen mit Behinderungen und mobilitätseingeschränkten Personen bereits seit Jahren Bestandteil der Ausbildung des Berufs im Konzern und wird im Ausbildungsteil von DB Training vermittelt. Im Bereich „Mobilitätsservicedienstleistungen“ lernen Auszubildende welche verschiedenen Mobilitätseinschränkungen es gibt, wie mit den Personen am besten umzugehen ist und wie die Betreuung am Bahnhof zu erfolgen hat. Einigen befragten Absolventen ist jedoch nicht mehr präsent, dass sie zu diesem Thema während der Ausbildung etwas gelernt haben. Unabhängig davon wird in allen Interviews mit Befragten der Deutschen Bahn konstatiert, dass das Thema in der Ausbildung bisher einen noch zu geringen Stellenwert einnimmt, jedoch an Bedeutung gewinnt und ggf. auch bei einer Modernisierung des Berufs stärker berücksichtigt werden sollte.

Die Relevanz des Themas wird insbesondere von Befragten des Geschäftsfeldes Station&Service hervorgehoben, die als operative Fachkräfte am Bahnhof und Bahnsteig am häufigsten in Kontakt mit mobilitätseingeschränkten Personengruppen kommen und praktische Hilfestellung für den Ein- und Ausstieg am Zug leisten. Auch die Kaufleute für Verkehrsservice bei DB Vertrieb kommen mit mobilitätseingeschränkten Personen in Kontakt, da es einen separaten Schalter für Rollstuhlfahrer und konkrete Leitlinien für Blinde in den Reisezentren gibt. Im Reisezentrum wird zudem angeboten, einen Mobilitätsservice vor Ort zu buchen. Aktive Mobilitätshilfestellungen werden bei DB Vertrieb aber nicht geleistet. Im Geschäftsfeld Fernverkehr ist der jeweilige Zugchef (i. d. R. ein KfV) verantwortlich für die mobilitätseingeschränkten Personen. Jedoch leistet auch er meist keine aktiven Mobilitätshilfestellungen, da die Mitarbeiter von Station&Service für das Ein- und Aussteigen verantwortlich sind. Die Kundenbetreuer im Geschäftsfeld DB Regio (Nahverkehr) werden im Umgang mit Personen mit Behinderungen und mobilitätseingeschränkten Personen geschult – z. B. in Bezug auf den Einstieg in die Bahn über eine Rampe. Kundenbetreuer im Nahverkehr übernehmen – anders als Zugbegleiter im Fernverkehr – auch selbst Hilfestellungen beim Ein- und Aussteigen z. B. an S-Bahnhöfen. Eine Sensibilisierung von Auszubildenden in diesem Themenbereich wird jedoch in allen Geschäftsfeldern als wichtig erachtet.

Verkehrsunternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn

Der Umgang mit und die Hilfestellungen für Menschen mit Behinderungen und mobilitätseingeschränkten Personen werden auch, wie die Interviews mit Unternehmensvertretern deutlich machen, in Unternehmen außerhalb des DB Konzerns thematisiert und hier insbesondere in den Verkaufsstellen der Verkehrsunternehmen. Eine spezielle Sensibilisierung für die Auszubildenden im Beruf zum Verhalten gegenüber dieser Personengruppe wird nur von einem Teil der Befragten außerhalb des DB Konzerns für wichtig erachtet. Insbesondere Unternehmen, bei denen Absolventen nicht primär für die Tätigkeit in Verkaufsstellen ausgebildet werden, halten es nicht für zwingend notwendig, diesbezüglich Inhalte in der Ausbildung aufzunehmen. Die Ergebnisse der Fallstudien zeigen im Vergleich zur CATI-Befragung hier noch einmal ein etwas differenzierteres Bild.

Als wichtig für das Beratungsgeschäft werden eine angemessene Art der Kommunikation und Wissen über die Ausstattung von Fahrzeugen und Bahnhöfen (z. B. Rasterstreifen oder akustische Ansagen in Fahrstühlen) sowie über die Fahrgastrechte von mobilitätseingeschränkten Kunden hervorgehoben. Außerhalb der Verkaufsstellen kommen Fachkräfte im Beruf des KfV jedoch wenig mit Hilfestellungen für Menschen mit Behinderung und mobilitätseingeschränkten Personen in Kontakt. Innerhalb der Ausbildung ist das Thema auch deshalb bisher in nur wenigen Unternehmen präsent. In einem Verkehrsunternehmen des ÖPNV wird jedoch beispielsweise eine Schulung zu Fahrgastrechten durchgeführt, in der vermittelt wird, was Mitarbeiter und das Unternehmen mobilitätseingeschränkten Kunden gegenüber leisten müssen und was nicht. Außerdem wird über spezielle Tarife und darüber informiert, welche Mobilitätshilfen mitgenommen werden dürfen. In einem anderen Verkehrsunternehmen ist die Abteilung „Mobilitätsmanagement“ ein eigener Ausbildungsbereich, der von Auszubildenden durchlaufen wird. Dort werden Projekte für Menschen mit Behinderungen, für Senioren und für Schüler durchgeführt. Eine stärkere Berücksichtigung des Themas in der Ausbildungsordnung ist für die Befragten dieses Unternehmens denkbar, jedoch auch nicht zwingend notwendig.

4.4 Bewertung der Prüfungen

4.4.1 Bewertung der Zwischen- und Abschlussprüfung

Die Bewertung der Zwischen- und Abschlussprüfung im Beruf KfV wurde insbesondere in den Interviews mit Lehrkräften von Berufsschulen und auch in den qualitativen Interviews mit Ausbildungs- und Personalverantwortlichen thematisiert.

Sowohl von Seiten der Lehrkräfte als auch von Seiten der befragten Unternehmensvertreter werden das Niveau und der Umfang der Prüfungen im Beruf mehrheitlich als angemessen bewertet – auch für Schüler, denen das Lernen schwerer fällt. Die hohen Erfolgsquoten der Abschlussprüfungen für den Beruf werden hervorgehoben, wobei ergänzend dazu eingeräumt wird, dass die Leistungen der Auszubildenden in den Prüfungen nicht übermäßig gut, sondern eher nur „zum Bestehen der Abschlussprüfungen ausreichend“ sind. Vereinzelt wird das Anspruchsniveau der Prüfungen aber auch als zu leicht eingeschätzt. Vorgeschlagen wird, zum Beispiel das Prüfungsfach „Verkehrs- und

Sicherheitsleistungen“ als Sperrfach einzuführen, sodass Prüfungsteilnehmer mit einer Note „fünf“ (mangelhaft) in diesem Prüfungsfach die Abschlussprüfung nicht mehr bestehen können. Bezüglich des Prüfungsfachs „Praktische Übung“ schlagen zwei der Befragten eine stärkere Gewichtung vor, da dieses Prüfungsfach für den Beruf von großer Relevanz ist. Von einem Unternehmen wird dieses Prüfungsfach aber auch als nicht zu dem Unternehmen passend bewertet – da es für die spätere Tätigkeit im Unternehmen nicht relevant ist.

4.4.2 Möglichkeit der Einführung der gestreckten Abschlussprüfung

Die gestreckte Abschlussprüfung wird bereits in vielen verschiedenen Ausbildungsberufen praktiziert, zum Teil auch in kaufmännischen Berufen wie dem Kaufmann für Büromanagement. Die Interviewpartner wurden zu ihrer Haltung in Bezug auf die gestreckte Abschlussprüfung im Beruf KfV befragt.

Es zeigte sich, dass die Mehrheit der Befragten, sowohl die Lehrkräfte als auch die Befragten der Unternehmen an der bisherigen Prüfungsform von Zwischen- und Abschlussprüfung festhalten wollen. Dafür wurden unterschiedliche Gründe von den Befragten genannt. Zum einen verkürzt die Mehrheit der Auszubildenden die Ausbildung von vorneherein auf zwei oder zweieinhalb Jahre oder zieht die Abschlussprüfung vor, weshalb eine Abschlussprüfung am Ende ausreichend sei und nicht zwei für den Abschluss erforderliche Prüfungen kurz nach einander geschrieben werden sollten. Zum anderen wird von mehreren der befragten Lehrkräfte hervorgehoben, dass die Einführung einer gestreckten Abschlussprüfung eine Änderung bzw. Umstrukturierung des RLP mit sich bringen müsste. In der jetzigen Zwischenprüfung werden zum Teil Inhalte abgeprüft, die bis zum Zeitpunkt der Zwischenprüfung in der Berufsschule noch nicht vermittelt werden konnten. So werde in der Zwischenprüfung den Befragten zufolge aus allen Lernfeldern Wissen abgefragt, zum Teil auch Wissen (z. B. aus dem Bereich Marketing), das erst nach der Zwischenprüfung vermittelt wird. Von den Befragten wird u. a. empfohlen, den Prüfungskatalog für die Zwischenprüfung zu überarbeiten. Die Zeit bis zur jetzigen Zwischenprüfung reicht nicht aus, um alle relevanten Inhalte für erste abschließende Kompetenzen i. S. einer gestreckten Abschlussprüfung in der Berufsschule vermitteln zu können.

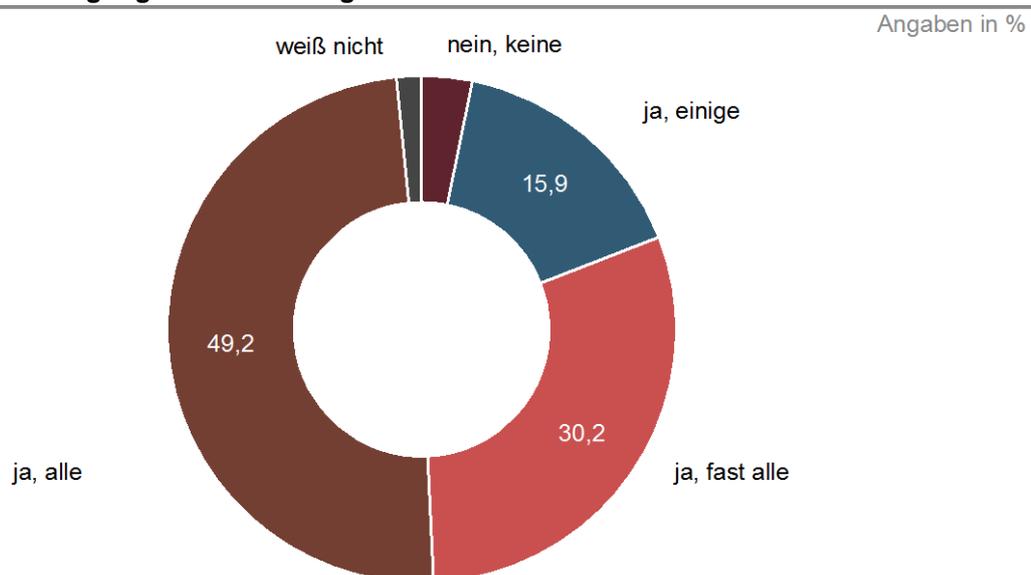
Unter den befragten Lehrkräften sind jedoch auch solche vertreten, die einer Einführung der gestreckten Abschlussprüfung positiv gegenüberstehen – vorausgesetzt, die Inhalte und die Vermittlungszeitpunkte würden überarbeitet. Eine gestreckte Abschlussprüfung würde den Lernaufwand zum Ende der Ausbildung reduzieren und einzelne Themen könnten von den Auszubildenden bereits mit dem ersten Teil der Abschlussprüfung abgeschlossen werden. Die Befragten haben mit der gestreckten Abschlussprüfung zum Teil auch in anderen Ausbildungsberufen des Unternehmens – wie dem Beruf Kaufmann für Büromanagement – bereits gute Erfahrungen gemacht und erwarten bei einer Umstellung auf die gestreckte Prüfung daher auch keine Probleme.

4.5 Verbleib und Einsatz der Absolventen

4.5.1 Übernahme der Auszubildenden

Wie Ergebnisse der Befragungen zeigen, werden die meisten Auszubildenden nach ihrer Ausbildung von ihren Ausbildungsunternehmen übernommen. Rund 80 Prozent der Befragten der CATI-Befragung geben an, von den letzten drei Ausbildungsjahrgängen alle oder fast alle Auszubildenden übernommen zu haben. Die Unternehmen von rund 16 Prozent der Befragten konnten nur einige der Auszubildenden weiter beschäftigen. Keine Übernahme erfolgt nur in Ausnahmefällen.

Abbildung 13: Übernahme der Auszubildenden der letzten drei Ausbildungsjahrgänge nach erfolgreicher Beendigung der Ausbildung



Quelle: CATI Befragung; n = 63, Werte < 4 % sind nicht ausgewiesen

Die im Rahmen der qualitativen Unternehmensfallstudien geführten Interviews mit Absolventen und Ausbildungs- und Personalverantwortlichen bestätigen die Ergebnisse der CATI-Befragung, wobei sich geringe Unterschiede in der Übernahmepraxis zwischen der Deutschen Bahn und anderen ÖPNV-Unternehmen gezeigt haben.

So bieten Verkehrsunternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn Auszubildenden oftmals keine Übernahmegarantie an, sondern nur eine bedarfs- und leistungsgerechte Übernahme. Dabei wird versucht, Auszubildende mit guten Leistungen zu übernehmen und dafür zum Teil auch Stellen zu schaffen, wenn es keine aktuellen Bedarfe im Unternehmen gibt. Zum Teil erhalten Auszubildende, die übernommen werden, zunächst jedoch nur einen Vertrag für ein halbes bis zu einem Jahr.

Von Befragten der Deutschen Bahn wird hingegen von einer Übernahmegarantie gesprochen und einem festgeschriebenen Übernahmeprozess, in dem geregelt ist, zu welchem Zeitpunkt der Auszubildende zu erfahren hat, wo er zukünftig eingesetzt wird. Wie in den anderen ÖPNV-Unternehmen wird auch bei der Deutschen Bahn versucht, Wünsche der Auszubildenden nach späteren Einsatzorten zu

berücksichtigen, faktisch entscheidet aber auch hier der Bedarf, wo ein Auszubildender nach seiner Abschlussprüfung tätig sein wird. Die Übernahmegarantie der Deutschen Bahn garantiert nicht, dass der Auszubildende nach der Abschlussprüfung direkt in seinem Ausbildungsunternehmen übernommen wird. So wird ein Teil der Auszubildenden, die ihre Abschlussprüfung bestanden haben, aufgrund fehlender freier Stellen vorerst nicht im Ausbildungsunternehmen direkt übernommen, sondern der DB Zeitarbeit – dem Personaldienstleister der Deutschen Bahn – gemeldet. Die Auszubildenden erhalten dann von DB Zeitarbeit ein Übernahmeangebot, in der Regel erst einmal einen befristeten Vertrag. Je nach Bedarf des Geschäftsfeldes haben die Absolventen später die Möglichkeit, von der DB Zeitarbeit wieder zurück in ihr Ausbildungsunternehmen zu wechseln.

Der Übergang von der Ausbildung in die berufliche Tätigkeit funktioniert den Befragten nach in der Regel gut. Die Absolventen werden als hinreichend qualifiziert für ihre Tätigkeiten angesehen. Dennoch ergeben sich beim Übergang einige Herausforderung für die Befragten: So kann der Einsatz nach der Ausbildung bei der Deutschen Bahn z. B. regionalbereichsweit erfolgen und einen Umzug für den Absolventen erforderlich machen. Auch bezüglich der Arbeit im Schichtdienst (in allen Unternehmen gefordert) und in Bezug auf Dienstreisen im Fernverkehr werden nach der Ausbildung höhere Anforderungen gestellt und mehr Flexibilität gefordert als noch in der Ausbildung.

Auch wenn die befragten Auszubildenden und Absolventen sehr zufrieden mit ihrer Berufswahl sind, bewerten sie die Nachfrage und Wahrnehmung des Berufsabschlusses von anderen Unternehmen und ihre Chancen auf dem Bewerbermarkt zum Teil als schwierig. Außerhalb der Verkehrswirtschaft ist der Beruf ihrer Einschätzung nach zu unbekannt, so dass, wenn kaufmännische Beschäftigte gesucht werden, eher Absolventen anderer kaufmännischer Berufe bevorzugt würden. Als mögliche alternative Arbeitgeber werden von Absolventen insbesondere Flughafenbetreiber genannt.

4.5.2 Einsatzbereiche und Tätigkeitsbereiche von Absolventen

Die betrieblichen Fallstudien in ausbildenden Unternehmen und die Ergebnisse der CATI-Befragung zu Einsatzbereichen von Absolventen zeigen deutlich, wie breit die Vielfalt von Einsatzbereichen und Tätigkeiten von ausgelernten Kaufleuten für Verkehrsservice in Unternehmen ist. Einsatzbereiche und Tätigkeiten für Absolventen des Berufs können sich zwischen den Unternehmen unterscheiden, sie unterscheiden sich aber auch innerhalb eines Geschäftsfeldes bzw. eines Ausbildungsunternehmens. Wo ein Absolvent eingesetzt wird, hängt u. a. von der Bedarfsplanung und den Möglichkeiten des Unternehmens ab sowie dem Interesse, dem Engagement und den Fähigkeiten des Absolventen.

In der CATI-Befragung wurden die Befragten gebeten, die drei wichtigsten Einsatzbereiche in ihrem Unternehmen für Absolventen des Berufs KfV zu nennen. Die Nennungen wurden mit der quantitativen Inhaltsanalyse ausgewertet – d. h. sie wurden codiert und ausgezählt. Die nachfolgende Tabelle stellt die gebildeten Kategorien und die Anzahl der in ihr zusammengefassten Nennungen dar und gibt einen ersten Eindruck zu der Bandbreite von Einsatzbereichen des KfV.

Tabelle 11: Genannte Einsatzbereiche für Kaufleute für Verkehrsservice

Einsatzbereiche von KfV	Anzahl der Nennungen in der Kategorie	Anteil in Prozent
Service und Information		
Infocenter/Servicepoint	15	10,6
Mobiler Service/örtliche Aufsicht	11	7,8
Ansagen/ Zugansage	7	5,0
Fundservice	2	1,4
Mobilitätsservice	2	1,4
3S-Zentrale	1	0,7
Andere Servicetätigkeiten (z. B. Servicetelefon)	3	2,1
Vertrieb/Kundencenter		
Kundencenter/Kundendienst	21	14,9
Reiseberater (im Reisezentrum, Vertrieb, Verkauf, Beratung)	19	13,5
Beschwerdemanagement	2	1,4
Im Zug: Fernverkehr		
Zugbegleiter /Service im Zug	19	13,5
Im Zug: Regio		
Kundenbetreuer im Nahverkehr	6	4,3
Im Zug: Anderes		
Fahrkartenkontrolle/Prüfdienst	4	2,8
Administrativ-kaufmännische Einsatzbereiche		
Bereich mit kaufmännisch-verwaltenden Tätigkeiten	11	7,8
Marketing	4	2,8
Personalwesen	4	2,8
Betriebsplanung	2	1,4
Anderes:		
Einzelnennungen (z. B. Ausbilder)	8	5,7
<i>Gesamt</i>	141	100
Quelle: CATI-Befragung, n = 63		

Die von den Befragten am häufigsten ausgeführten Einsatzbereiche und Tätigkeiten entfallen auf den Bereich Service und Information und können in erster Linie dem Geschäftsfeld Station&Service der Deutschen Bahn zugerechnet werden. Das Spektrum an Tätigkeiten und Einsatzbereichen in diesem Bereich ist groß und reicht vom Einsatz am Servicepoint bis hin zu mobilen Tätigkeiten am Gleis. Rund 29 Prozent der Nennungen entfallen auf diesen Bereich. In etwa gleich viele Nennungen entfallen auf den Bereich Vertrieb und Kundencenter. In diesem Bereich sind sowohl der Einsatz von Reiseberatern in Reisezentren der Deutschen Bahn des Geschäftsfelds Vertrieb zusammengefasst, als auch

Einsatzbereiche in Kundencentern, wie sie auch in vielen ÖPNV-Unternehmen vorhanden sind. Ein Fünftel der Nennungen für Einsatzbereiche von Kaufleuten für Verkehrsservice entfallen weiterhin auf Einsätze und Tätigkeiten im Zug, sowohl im Fernverkehr als Zugbegleiter und Servicemitarbeiter im Zug, als auch im Regionalbereich als Kundenbetreuer im Nahverkehr. Sowohl im Nahverkehr als auch im Fernverkehr können auch Fahrkartenkontrollen dazu gehören. Die wenigsten Nennungen entfallen auf administrativ-kaufmännische Einsatzbereiche – von rund 15 Prozent der Befragten werden aber auch diese Einsatzbereiche zu den Wichtigsten im Unternehmen gezählt. In der Auswertung wurden zu diesem Bereich Tätigkeiten in kaufmännischen Abteilungen (wie Rechnungswesen), im Marketing, im Personalwesen und der Betriebsplanung zusammengefasst.

Die in der CATI-Befragung genannten Einsatzbereiche konnten auch in den qualitativen Interviews mit unterschiedlichen Personengruppen herausgearbeitet werden. Im Vergleich zu den Ergebnissen der CATI-Befragung wurde in den Fallstudien auch deutlich, wie sich die Einsatzbereiche für Kaufleute für Verkehrsservice mit zunehmender Berufserfahrung zum Teil verändern und wie groß die Bandbreite an Tätigkeiten im ÖPNV-Unternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn ist. Nachfolgend werden die identifizierten Einsatzbereiche und Tätigkeiten von Absolventen des Berufs KfV zunächst für die Geschäftsfelder der Deutschen Bahn und anschließend für die weiteren ÖPNV-Unternehmen außerhalb der Deutschen Bahn beschrieben.

4.5.2.1 Deutsche Bahn

Operativer Tätigkeitsbereich

Die Auszubildenden im Beruf KfV werden in vier verschiedenen Geschäftsfeldern der Deutschen Bahn primär auf eine operative, serviceorientierte Tätigkeit mit Kontakt zum Kunden am Bahnhof bzw. im Reisezentrum und im Zug vorbereitet. Die Vielfalt der möglichen Tätigkeiten für Kaufleute für Verkehrsservice im Konzern der Deutschen Bahn ist sehr groß – innerhalb eines Geschäftsfeldes sind die Tätigkeiten i. d. R. jedoch klar umgrenzt. Aufstiegsmöglichkeiten gibt es im operativen Bereich nur wenige.

Für die vier betrachteten Geschäftsfelder der Deutschen Bahn sind folgende Einsatzbereiche und Tätigkeiten für Absolventen im Beruf zentral, die auch in der oben abgebildeten Tabelle dargestellt sind:

- **DB Station&Service:** Der Einsatz von Fachkräften erfolgt in Bahnhöfen. Zu den Tätigkeiten der hier beschäftigten Kaufleute für Verkehrsservice gehören die Beratung und Information von Kunden bzw. Reisenden an der DB Information, die Durchführung von Zugansagen, der mobile Service (Geben von Informationen und Hilfe bei der Orientierung) am Bahnsteig und der Mobilitätsservice (Hilfe bei Ein-, Um- und Aussteigen) sowie, wenn vorhanden, die Tätigkeit im Fundbüro. Auch die Tätigkeit in der 3-S-Zentrale („Service, Sicherheit und Sauberkeit“, siehe 4.2.1) wird für dieses Geschäftsfeld genannt. Für diese Tätigkeit ist aber i. d. R. eine spezielle Zusatzqualifikation notwendig. Im operativen Bereich von Station&Service besteht die Möglichkeit, zum Kundenservicemanager befördert zu werden, der u. a. die Einsatzplanung durchführt und überwacht.

- DB Vertrieb: Der Einsatz von Fachkräften erfolgt in DB Reisezentren, die ebenfalls in den Bahnhöfen verortet sind: Zu den Tätigkeiten von Kaufleuten für Verkehrsservice gehören das Informieren, Beraten und Verkaufen an unterschiedlichen Schaltern im Reisezentrum (Universalschalter, Erste Klasse Schalter, S-Bahn-Schalter), das Beschwerdemanagement, die Unterstützung von Kunden beim Automatenkauf und der Einsatz im Back-Office. In größeren Reisezentren besteht die Möglichkeit, zum Empfangschef befördert zu werden, der u. a. die Kundenleitfunktion übernimmt und erster Ansprechpartner für alle Kunden ist.
- DB Fernverkehr: Der Einsatz von Fachkräften erfolgt im Fernverkehr. Kaufleute für Verkehrsservice sind als Zugbegleiter in verschiedenen Zügen (EC, IC und ICE) und Streckenabschnitten des Fernverkehrs tätig. Zu den verschiedenen Tätigkeiten gehören u. a. die Fahrkartenkontrolle, die Kontrolle des Bahnsteigs, die Zugdurchsage, die Aufnahme von Beschwerden sowie im IC und ICE auch der Kaffee-Service. Erfahrene Zugbegleiter werden als Zugchefs eingesetzt.
- DB Regio: Der Einsatz von Fachkräften erfolgt im Nahverkehr. Kaufleute für Verkehrsservice sind als Kundenbetreuer im Nahverkehr und hier in unterschiedlichen Zügen wie RB, RE und S-Bahn tätig. Zu den Tätigkeiten des Kundenbetreuers im Nahverkehr gehören (ähnlich wie beim Zugbegleiter im Fernverkehr), je nach Art des Zuges und nach Vorgaben des kommunalen Bestellers, die Fahrkartenkontrolle, die Kontrolle des Bahnsteigs, die Durchführung der Zugdurchsage, der Verkauf von Fahrkarten sowie die Kontrolle der Sicherheit und Sauberkeit des Zuges.

Die überwiegende Mehrheit der Berufsabsolventen verbleibt in den ersten drei bis fünf Jahren nach dem Abschluss in den operativen Tätigkeitsbereichen. Schätzungsweise 30 bis 50 Prozent der Absolventen verlassen jedoch nach dieser Zeit den operativen Bereich mit direktem Kundenkontakt und bewerben sich auf andere Stellen im Konzern der Deutschen Bahn – vor allem, um sich beruflich weiter zu entwickeln.

Andere, eher administrative Tätigkeiten ohne direkten Kundenkontakt

Wie die Interviews zeigen, besteht eine sehr große Bandbreite an Einsatzbereichen und Tätigkeiten, die Kaufleute für Verkehrsservice nach der Tätigkeit im operativen Bereich ausführen können. Im Gegensatz zu den operativen Tätigkeiten am Anfang ihres Berufswegs können mit einigen Jahren Berufserfahrung eher administrative, kaufmännische und teils auch Führungsaufgaben Bestandteil der beruflichen Tätigkeit werden.

Deutlich wird, dass Absolventen der Deutschen Bahn oftmals in den Personalabteilungen der Regionalbereiche eine Tätigkeit aufnehmen und zwar insbesondere als sogenannte Azubi-Fachkoordinatoren (AFK) oder als Nachwuchskräfte-Gesamtkoordinatoren (NGK). AFK übernehmen vor allem die fachliche Betreuung der Auszubildenden und die Koordination der fachlichen Ausbildung – dazu gehört auch der Kontakt mit den Berufsschulen und die Entwicklungsgespräche mit den

Auszubildenden. NGK haben die Verantwortung für die personelle Betreuung der Auszubildenden und die Koordination der gesamten Ausbildung aller Ausbildungsberufe inklusive der Strategieplanung und der Überwachung der Umsetzung des betrieblichen Ausbildungsplans.

Neben diesen einschlägigen Tätigkeitsbereichen für Absolventen im Beruf bei der Deutschen Bahn sind viele weitere Bereiche und Stellenbezeichnungen von Absolventen genannt worden. Die Bandbreite ist sehr groß und den Absolventen stehen viele Möglichkeiten offen. Weitere exemplarisch genannte Tätigkeiten sind:

- Tätigkeit im Bereich Datenpflege des Regionalbereichs: u. a. Pflege und Aktualisierung von Fahrplandaten (z. B. bei Bauarbeiten);
- Tätigkeit im Bereich der Regionalleitung: u. a. Vertragsverhandlungen, Abschluss und Koordinierung von Verträgen, Kommunikation mit staatlichen Akteuren (Bund, Land, Kommunen) und Aufgabenträgern des Schienenpersonenverkehrs in den Bundesländern;
- Tätigkeit im Stationsmanagement: Entwicklung von Verkehrsstationen und Bahnhöfen.

Die hier aufgelisteten Tätigkeiten und Funktionen stellen nur einen Einblick in die Vielfalt der weiteren Möglichkeiten dar. Die Übernahmen von Tätigkeiten im administrativen Bereich ist neben einschlägiger Berufserfahrung aus vorherigen Tätigkeiten oftmals auch an das Absolvieren von Zusatzqualifikationen und internen Weiterbildungen geknüpft (z. B. die Teilnahme an einer bahnbetrieblichen Schulung mit Prüfung für die Tätigkeit in der 3-S-Zentrale), zum Teil auch an weitere Fortbildungsabschlüsse (z. B. Betriebswirt einer Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie [VWA]) und akademische Abschlüsse (z. B. BWL-Studium) (siehe dazu auch Kapitel 4.5.4).

4.5.2.2 Verkehrsunternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn

Der Einsatz von Kaufleuten für Verkehrsservice in ÖPNV-Unternehmen außerhalb des DB Konzerns unterscheidet sich in weiten Teilen von den Einsatzbereichen und Tätigkeiten bei der Deutschen Bahn. Gemeinsamkeiten in den operativen Tätigkeitsbereichen sind insbesondere beim Vertrieb zu finden.

Bezüglich der Einsatzbereiche von Absolventen des Berufs müssen auch die Verkehrsunternehmen außerhalb des DB Konzerns differenziert betrachtet werden. Unterschiede zeigen sich hier primär im Anteil von Absolventen, die nach der Ausbildung in einem Kundencenter eingesetzt werden:

In einem befragten Busunternehmen liegt der Anteil von Absolventen, die nach der Ausbildung in einem Kundencenter eine Beschäftigung aufnehmen bei annähernd null. In der Verkaufsstelle dieses Unternehmens werden keine Absolventen des Berufs eingesetzt. Hier übernehmen Beschäftigte auf 450-Euro-Basis diese Tätigkeit. Der Einsatz von Absolventen des KfV-Berufs erfolgt dahingegen in der Leitstelle, in der Abteilung Anmietverkehr/Kundenservice und in der Verkehrsplanung oder Disposition. Zu den Tätigkeiten der Leitstelle gehören die Dienstüberwachung und Kommunikation mit Fahrern sowie die Sicherung des Betriebsablaufs. Allein in der Abteilung Kundenservice haben die Absolventen telefonisch mit der Beratung von Kunden und in Form von Beschwerdemanagement zu tun.

In zwei weiteren ÖPNV-Unternehmen werden Kaufleute für Verkehrsservice teilweise, aber nicht primär, in den Verkaufsstellen bzw. Kundencentern eingesetzt. In den Verkaufsstellen sind hier vor allem Quereinsteiger beschäftigt. Beschäftigungsmöglichkeiten für Absolventen bieten sich in diesen Unternehmen dahingegen in verschiedenen Bereichen wie z. B.

- im Service und Vertrieb ohne direkten Kundenkontakt,
- in kaufmännischen Abteilungen (z. B. Einnahmenabrechnung aus dem Fahrkartenverkauf, Rechnungswesen),
- im Bereich Servicekooperation (Betreuung von Servicestellen),
- in der Betriebsplanung.

In welchen Bereich die Absolventen einmünden, ist vom Interesse und dem Personalbedarf des Unternehmens abhängig.

In einem weiteren ÖPNV-Unternehmen ist der Anteil von Absolventen, die in Kundencentern eingesetzt werden, deutlich höher und liegt bei etwa 50 Prozent. Zu den Tätigkeiten gehören hier die Kundenberatung, der Verkauf von Fahrkarten, die Bearbeitung von Abonnements und das Informieren über Tarife und Fahrpläne. Mit entsprechender Berufserfahrung kann die Tätigkeit als Dienstleiter im Kundencenter erreicht werden, mit zusätzlichen Qualifizierungen auch die Tätigkeit als Centerleiter. Beide Funktionen haben i. d. R. keine operativen Aufgaben mehr im Front-Office-Bereich, sondern sind mit der Dienstplanung und Kontrolle der Buchungen betraut. Die andere Hälfte der Absolventen wird je nach Personalbedarf flexibel auf Abteilungen des Back-Office verteilt, so z. B. Bereich Abonnement, Verkaufsstellen und Automatenverkauf, Einnahmensicherung oder Fachkräfteservice. Die Leitstelle oder die Marketingabteilung sind nur in Ausnahmefällen Einsatzbereiche für ausgebildete Fachkräfte.

In einem weiteren befragten ÖPNV-Unternehmen wird sogar der überwiegende Teil der Absolventen im Service und Verkauf im Kundencenter vor Ort eingesetzt. Absolventen können darüber hinaus jedoch auch im Bereich der Fahrgastsicherheit tätig werden. In anderen Abteilungen wie im Mobilitätsmanagement oder in der Verwaltung ist der Einsatz grundsätzlich auch möglich, erfolgt aber nur selten.

4.5.3 Schnittstellen und Wettbewerb zu anderen Qualifizierungen und Abschlüssen

In den zentralen Einsatzbereichen für Kaufleute für Verkehrsservice sind neben Absolventen des Berufs auch Personen anderer Ausbildungen und Qualifizierungen vertreten. Welche das sind, konnte insbesondere in den Unternehmensfallstudien herausgearbeitet werden. Auch die CATI-Befragung lieferte Hinweise auf Überschneidungen in Einsatzbereichen zwischen Kaufleuten für Verkehrsservice und Absolventen anderer Berufe (siehe auch Abschnitt 4.1.5).

Operativer Bereich inklusive dem Umgang mit Kunden

In den operativen Einsatzbereichen der vier untersuchten Geschäftsfelder der Deutschen Bahn sind in der überwiegenden Mehrheit Kaufleute für Verkehrsservice eingesetzt. Neben den Absolventen dieses Berufs sind in den operativen Einsatz- und Tätigkeitsbereichen auch Personen mit anderem

Qualifizierungshintergrund anzutreffen. Dies sind auf der einen Seite Beschäftigte, die noch die klassische Beamtenlaufbahn bei der Deutschen Bahn absolviert oder den KiES gelernt haben. Auf der anderen Seite werden in den operativen Bereichen im Konzern der Deutschen Bahn Quereinsteiger aus anderen Berufen eingesetzt, die statt der Ausbildung im Beruf KfV eine sogenannte Funktionsausbildung für das entsprechende Geschäftsfeld absolviert haben. Quereinsteiger, die eine Funktionsausbildung absolviert haben, sind in allen vier untersuchten Geschäftsfeldern der Deutschen Bahn anzutreffen – der Anteil von Quereinsteigern an den operativen Fachkräften ist den Befragten zufolge bei DB Regio höher als in anderen Geschäftsfeldern. Die Funktionsausbildung dauert, den Aussagen der Befragten zufolge, ca. zwei bis drei Monate.

Für die operativen Tätigkeiten der anderen Ausbildungsunternehmen werden zum Teil Beschäftigte auf 450-Euro-Basis oder Aushilfskräfte und Quereinsteiger eingestellt, die i. d. R. eine kaufmännische Ausbildung mitbringen (bspw. Steuerfachangestellte, Rechtsanwaltsfachangestellte). Auch, aber insgesamt weniger häufig kommen bei den operativen Tätigkeiten Fachkräfte im Fahrbetrieb zum Einsatz, die nicht mehr im Schichtdienst tätig sein wollen oder können (z. B. aufgrund eines Personunfalls). Die Ergebnisse der CATI-Befragung bestätigen das – bei einem kleinen Teil von Unternehmen, die auch Fachkräfte im Fahrbetrieb ausbilden, bestehen, den Angaben der Befragten nach, deutliche Überschneidungen in den Einsatzbereichen beider Berufe. Die CATI-Befragung zeigte zudem, dass es bei einem kleinen Teil der Unternehmen in den Einsatzbereichen des KfV auch Überschneidungen zum Beruf Eisenbahner im Betriebsdienst (Fachrichtung Lokführer und Transport) geben kann. In den Fallstudien wurde dies jedoch nicht deutlich.

Weitere Tätigkeiten

Sobald sich Kaufleute für Verkehrsservice bei der Deutschen Bahn aus dem operativen Tätigkeitsbereich heraus in andere Bereiche bewerben, sind sie deutlich häufiger mit Personen anderer Professionen zusammen tätig – auch in diesen Tätigkeitsbereichen sind Beamte, Kaufleute für Eisenbahn- und Straßenverkehr tätig; aber auch Absolventen anderer kaufmännischer Berufe und Hochschulabsolventen. Die Bandbreite der Abschlüsse und Qualifizierungen der Kollegen ist wie die Anzahl der möglichen Tätigkeitsbereiche außerhalb des operativen Einsatzbereiches sehr hoch. Je mehr Personalverantwortung mit einer Stelle verbunden ist, desto öfter wird ein wirtschaftswissenschaftlicher oder geisteswissenschaftlicher Studienabschluss vor allem für externe Bewerber vorausgesetzt. Interne Bewerber können auch ohne Hochschulabschluss berücksichtigt werden, benötigen aber eine entsprechende Berufserfahrung im Unternehmen.

In den Ausbildungsunternehmen außerhalb des DB Konzerns werden Absolventen des Berufs häufiger schon unmittelbar im Anschluss an ihre Ausbildung mit eher administrativen oder kaufmännischen Tätigkeiten betraut. Auch hier zeigt sich, dass diese Tätigkeiten von Absolventen unterschiedlicher Berufe ausgeführt werden – insbesondere von Industriekaufleuten oder Kaufleuten für Büromanagement. Für die Tätigkeit in der Leitstelle werden neben Kaufleuten für Verkehrsservice auch Fachkräfte im Fahrbetrieb eingesetzt – die ebenfalls über ein breites verkehrsspezifisches Wissen verfügen.

Das Wissen über die verschiedenen Verkehrsträger und Verkehrsdienstleister und die Prozesse in den Verkehrsunternehmen wird als das Alleinstellungsmerkmal des Berufs KfV und deren Absolventen herausgestellt, dass sowohl Quereinsteigern, Absolventen anderer kaufmännischen Berufe und auch den Hochschulabsolventen fehlt.

4.5.4 Perspektiven nach dem Abschluss

Im Rahmen der Unternehmensfallstudien wurde mit Auszubildenden und Absolventen des Berufs über ihre Wünsche und Entwicklungsmöglichkeiten nach dem Abschluss bzw. innerhalb der nächsten fünf Jahren gesprochen.

Die Gespräche mit Auszubildenden (sie befanden sich in der Regel am Ende ihrer Ausbildung) zeigten, dass diese keine konkreten Pläne für die Jahre nach dem Abschluss haben, sondern erst einmal darauf hoffen, im Unternehmen übernommen zu werden und dort eine Beschäftigung, im besten Fall unbefristet, zu erhalten.

Bei den befragten Absolventen zeigte sich ein etwas differenzierteres Bild, wobei alle Befragten deutlich machten, dass ihr aktueller Tätigkeitsbereich ihnen Freude macht. Absolventen, die erst vor kurzer Zeit (2017 oder 2016) ausgelernt haben, äußerten in den Gesprächen meist keine oder nur geringe Weiterentwicklungswünsche. Sie sind zufrieden damit, eine Beschäftigung im Unternehmen erhalten zu haben und planen, in ihrer Funktion einige Jahre tätig zu bleiben. Für die nähere Zukunft sei ggf. der Erwerb der Ausbildungsberechtigung ein Ziel und die damit verbundene Ausweitung der Tätigkeit um die Begleitung von Auszubildenden im Beruf des KfV.

Von befragten Absolventen, die bereits über zwei oder mehr Jahre Berufserfahrung verfügen, wird des Öfteren der Wunsch nach einer Fortbildung, nach einem Studium oder einem Tätigkeitswechsel benannt. Insbesondere die befragten Absolventen, die bereits seit vier oder fünf Jahren im Beruf arbeiten, haben häufig schon ihre Tätigkeiten gewechselt und mehrfach auch weiterqualifizierende Abschlüsse erworben oder zumindest die Teilnahme an Qualifizierungen aufgenommen. Einige Befragte haben einen Fachwirt (z. B. den Wirtschaftsfachwirt, den Industriefachwirt oder den Verkehrsfachwirt) erworben oder streben diesen aktuell an. Auch der Weiterbildungsabschluss Betriebswirt (VWA) wurde hervorgehoben. Die einschlägigen Fortbildungsabschlüsse wie der Abschluss Fachwirt für Personenverkehr und Mobilität, Verkehrsfachwirt oder aber auch Fachwirt für den Bahnbetrieb wurden von den Absolventen selten genannt.

Der Fortbildungsabschluss Verkehrsfachwirt wurde 2013 aufgehoben. Die Fortbildungsprüfungen zum Verkehrsfachwirt sind demnach, wie die nachfolgende Tabelle zeigt, in den letzten Jahren deutlich zurückgegangen und werden zukünftig nicht mehr stattfinden. 2013 erlassen wurden hingegen die Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Abschluss Geprüfter Fachwirt für Güterverkehr und Logistik und die Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Abschluss Geprüfter Fachwirt für Personenverkehr und Mobilität erlassen. Die ersten Fortbildungsprüfungen haben stattgefunden, der

Abschluss Fachwirt für Güterverkehr und Logistik hat jedoch eine deutlich größere Praxisrelevanz. IHK-Weiterbildungsprüfungen zum Fachwirt für den Bahnbetrieb werden ebenfalls nur wenige absolviert.³²

Tabelle 12: Teilnahme an ausgewählten Fortbildungsprüfungen

	2005	2010	2016
Verkehrsfachwirt/-in	850	525	270
Fachwirt/-in für Güterverkehr und Logistik	/	/	192
Fachwirt/-in für Personenverkehr und Mobilität	/	/	21
Fachwirt/-in für den Bahnbetrieb	66	30	15

Quelle: Statistisches Bundesamt (2005 - 2016): Fachserie 11. Reihe 3

Neben einschlägigen Fachwirt-Abschlüssen haben Absolventen des Berufs zum Teil auch ein Studium im wirtschaftswissenschaftlichen Bereich aufgenommen.

Von Seiten der befragten Ausbildungsverantwortlichen wird im Zusammenhang mit der beruflichen Entwicklung von ausgebildeten Kaufleuten für Verkehrsservice hervorgehoben, dass ein großer Teil der Auszubildenden die Ausbildung als Ausgangspunkt für ihre berufliche Entwicklung und als Einstieg in das Verkehrsunternehmen nutzen. Unternehmen haben das Potential von Absolventen des Berufs als Nachwuchskräfte für unterschiedliche Unternehmensbereiche erkannt und bieten ihnen wie auch Absolventen anderer Berufe im Unternehmen verschiedene Möglichkeiten zur Entwicklung und Weiterqualifizierung (inkl. finanzieller Unterstützung) an – so z. B. die Teilnahme an unterschiedlichen Anpassungs- oder Aufstiegsfortbildungen oder die Aufnahme eines berufs begleitendes Studium, was sowohl bei der Deutschen Bahn als auch in allen anderen befragten Verkehrsunternehmen generell möglich ist.

Nicht nur bei der Deutschen Bahn, sondern auch in anderen ÖPNV-Unternehmen werden Stellenausschreibungen erst intern veröffentlicht, sodass sich Beschäftigte innerhalb des Unternehmens unkompliziert auf andere Stellen bewerben können und in der Regel – so die Einschätzungen der Befragten – auch bevorzugt gegenüber Externen berücksichtigt werden. Diese Möglichkeit wird von den befragten Absolventen als eine sehr gute Karriereoption wahrgenommen. Ihrer Erfahrung nach zähle die vorhandene Berufserfahrung im Unternehmen mehr, als ein bestimmter Abschluss von externen Bewerbern. Jedoch seien für Tätigkeiten ab einer bestimmten Verantwortungs- und Führungsebene weiterführende Qualifizierungen und ein Studienabschluss Voraussetzung. Um diese zu erreichen, können Absolventen, wie oben bereits erwähnt, Unterstützung des Arbeitgebers erhalten.

³² Welche Berufsabschlüsse die Teilnehmer der Fortbildungsprüfungen haben, wird nicht zentral erfasst und konnte nicht ausgewertet werden.

5 Zusammenfassung und Handlungsoptionen

Der Beruf KfV ist ein Beruf, der sich in den vergangenen 20 Jahren als ein wichtiger verkehrsspezifischer Ausbildungsberuf für Unternehmen des Fern-, Regional- und Nahverkehrs etabliert hat. Rund 90 Prozent der Auszubildenden im Beruf werden über vier Geschäftsfelder der Deutschen Bahn ausgebildet, die anderen zehn Prozent lernen in Verkehrsunternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn. Während die Ausbildung zum KfV in den ersten Jahren nach Einführung des Berufs auf eine sehr starke Nachfrage gestoßen ist, sank die Zahl an Auszubildenden nach nur wenigen Jahren deutlich. Der Abwärtstrend hat sich in den letzten Jahren merklich abgeflacht, wird sich aber wahrscheinlich auch zukünftig fortsetzen. Der Rückgang an Auszubildendenzahlen ist nicht nur für verschiedene Geschäftsfelder der Deutschen Bahn festzustellen (mit Ausnahme von Station&Service), sondern auch für ausbildende Unternehmen außerhalb des Konzerns der Deutschen Bahn.

Die Zufriedenheit mit dem Berufsbild und der Ausbildung im Beruf ist jedoch bei der Mehrheit der Absolventen und Auszubildenden sowie den Ausbildungs- und Personalverantwortlichen hoch. Von Absolventen wertgeschätzt wird die inhaltliche Bandbreite der Ausbildungsinhalte und die gute Organisation und Umsetzung der Ausbildung in den Ausbildungsunternehmen. Die für den IHK-Zuständigkeitsbereich überdurchschnittliche Erfolgsquote der Abschlussprüfungen liegt auch in der professionellen Organisation der Ausbildung und der umfangreichen Prüfungsvorbereitung für Auszubildende in Unternehmen und Berufsschulen begründet.

Stellenwert kaufmännischer Ausbildungsinhalte

Die Bandbreite der Einsatzorte und Abteilungen, die Auszubildende in ihrer Ausbildung durchlaufen, ist groß und in ÖPNV-Unternehmen größer als in den Geschäftsfeldern der Deutschen Bahn. Insbesondere die Vermittlung der kaufmännischen Ausbildungsinhalte erfolgt bei der Deutschen Bahn in der Regel in Seminarform und nur am Rande in der Praxis, allerdings nicht in eigenen kaufmännischen Abteilungen wie in anderen Verkehrsunternehmen. Auch in den bei der Deutschen Bahn vorgesehenen Einsatzfeldern von Kaufleuten für Verkehrsservice sind klassische kaufmännische Tätigkeiten eher nachrangig. In anderen Ausbildungsunternehmen stellt sich die Situation meist anders da – hier übernehmen Absolventen im Anschluss an ihre Ausbildung deutlich häufiger kaufmännisch-verwaltende Tätigkeiten.

Zentraler Diskussionspunkt der Neuordnung des Berufs KfV wird sein, wie mit den kaufmännischen Ausbildungsinhalten des KfV-Berufs umzugehen ist. Die von Befragten der Voruntersuchung genannten Vorschläge dazu reichen von der Beibehaltung des Status quo, über die Reduzierung bis hin zur Streichung der Inhalte.

Nach Zusammenführung der verschiedenen Befunde und Ergebnisse der Erhebungen spricht vieles dafür, dass bei einer Neuordnung des Berufs der kaufmännische Charakter des Berufs beibehalten werden sollte.

Insbesondere für ausbildende ÖPNV-Unternehmen sind die kaufmännischen Ausbildungsinhalte für spätere Fachkräfte relevant und teils zentrales Argument, um den Beruf auch weiterhin auszubilden. Kaufmännische Ausbildungsinhalte im Beruf sind zudem mehrheitlich auch Vertretern der Deutschen Bahn aus personalplanerischer Sicht von Bedeutung. Die zentralen Einsatzbereiche unmittelbar nach der Ausbildung umfassen zwar überwiegend operative Tätigkeiten, jedoch besteht in diesen auch eine gewisse Fluktuation mit der Folge, dass sich ein großer Anteil an Kaufleuten für Verkehrsservice nach nur wenigen Jahren in andere Bereiche des Konzerns bewirbt. Das heißt, der Nachwuchs für die unterschiedlichsten Abteilungen des Konzerns wird auch aus den Absolventen des KfV-Berufs rekrutiert – ein kaufmännisches Grundverständnis der Absolventen ist hierbei für alle Seiten förderlich, wenn nicht gar zwingend erforderlich. Ein kaufmännisches Grundverständnis ist bei angestrebten Höherqualifizierungen der Absolventen (Fachwirt- oder Hochschulabschluss) ebenfalls von Vorteil.

Die Beibehaltung eines kaufmännischen Ausbildungsteils wird auch aus Verantwortung gegenüber Auszubildenden im Beruf empfohlen. Zwar werden Kaufleute für Verkehrsservice in der Regel von ihrem Ausbildungsunternehmen übernommen, ist dies nicht der Fall, kann die mangelnde Bekanntheit des Berufs die Suche nach einer neuen Beschäftigung jedoch erheblich erschweren. Ohne die kaufmännischen Inhalte kann sich diese Situation noch verschärfen. Nicht zuletzt ist davon auszugehen, dass eine Streichung des kaufmännischen Ausbildungsteils und ggf. der Aufhebung des „Kaufmanns“ in der Berufsbezeichnung dazu führt, dass sich die Bewerberlage deutlich verschlechtert und sich weniger Auszubildende bewerben, vor allem weniger Auszubildende mit einem höheren Schulabschluss, für die ein kaufmännischer Abschluss eher erstrebenswert ist.

Bei einer Neuordnung sollten die im Berufsbild enthaltenden kaufmännischen Ausbildungsinhalte jedoch nicht in ihrer jetzigen Form beibehalten werden, sondern auf ihre Aktualität hin überprüft werden und daraufhin, ob Teile dieser Ausbildungsinhalte auch reduziert werden können – z. B. im Bereich Rechnungswesen und Buchhaltung.

Vor- und Nachteile einer Stufenausbildung

Die im Zuge der Voruntersuchung vorgetragene Idee einer Aufteilung des Berufs in einen Servicekraftberuf mit einem ersten Abschluss nach zwei Jahren und einem weiteren Ausbildungsabschluss zum Kaufmann nach insgesamt drei Jahren Ausbildungszeit (unechte Stufenausbildung) ist für die Praxis und den Einsatz von Absolventen des Berufs insbesondere bei der Deutschen Bahn durchaus attraktiv. Die Aufteilung des KfV in einen zweijährigen und einen dreijährigen Beruf mit einem Anrechnungsmodell, wie sie sich beispielsweise in den Schutz- und Sicherheitsberufen bewährt hat, kann für den Beruf KfV trotzdem nicht ohne weiteres empfohlen werden. Dagegen spricht insbesondere, dass die meisten Auszubildenden den KfV-Beruf ohnehin bereits in zwei oder 2,5 Jahren lernen, sodass eine noch kürzere Ausbildungszeit und weniger Inhalte in dieser Hinsicht nicht notwendig erscheinen. Ein Abschluss nach zwei Jahren wäre weiterhin dann eine attraktive Option, wenn eine größere Anzahl an Auszubildenden mit schlechteren Eingangsvoraussetzungen die dreijährige Ausbildung nicht bestehen würden. Dies ist aber nicht der Fall. Die Praxis zeigt, dass die Erfolgsquoten der Abschlussprüfungen hoch sind und auch Auszubildende mit einem schlechteren Schulabschluss die Ausbildung zum Kaufmann erfolgreich beenden. Die Aufteilung des KfV-Berufs wäre auch nur dann eine

richtige Entscheidung, wenn ein Durchstieg bzw. Anschluss vom zweijährigen in den dreijährigen Beruf von Unternehmen möglich gemacht wird. Das kann zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht abgeschätzt werden; eine Substitution des dreijährigen KfV-Berufs durch einen zweijährigen Ausbildungsberuf ist nicht auszuschließen. Für die Aufteilung des KfV-Berufs in einen zweijährigen und einen dreijährigen Beruf mit einem Anrechnungsmodell spricht allein die Tatsache, dass die Deutsche Bahn zunehmend Quereinsteiger für die gleichen Tätigkeitsbereiche des KfV über eine kurze Funktionsausbildung qualifiziert. Spezialisierte operative Fachkräfte sind somit nach vergleichsweise kurzer Zeit für verschiedene Tätigkeiten verfügbar. Die Funktionsausbildung steht damit in Konkurrenz zur Ausbildung Kaufmann für Verkehrsservice und trägt auch dazu bei, dass weniger Ausbildungsplätze angeboten werden.

Spezialisierungen in der Ausbildung

Vor dem Hintergrund der oftmals kritisierten „Bahnlastigkeit“ der Ausbildung sollte weiterhin über die Einführung von Spezialisierungen bzw. Strukturelementen im Beruf nachgedacht werden, die eine individuellere Ausrichtung der Ausbildung auf das Unternehmen ermöglichen würde. Mögliche Spezialisierungen könnten in den Bereichen Service, Beratung, Zugbegleitedienst und ggf. auch im kaufmännischen Bereich geschaffen werden. Die kaufmännische Grundausbildung sollte jedoch für alle Auszubildende erhalten bleiben. Unabhängig davon, ob und welche Spezialisierungen im Berufsbild geschaffen werden, sollte mit der Neuordnung des Berufs die Streichung des Schwerpunkts „Sicherheit und Service“, wie sie bereits in der ersten Evaluation vor nunmehr 15 Jahren empfohlen wurde, vorgenommen werden.

Anforderungen an eine modernisierte Ausbildung im Beruf

Die Voruntersuchung zeigte weiterhin deutlich, dass die Verkehrswirtschaft von Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung, Multimodalität und neuen Anforderungen von Kunden an Anbieter beeinflusst wird, die sich in der Folge auch auf die Anforderungen an und Tätigkeiten von Kaufleuten für Verkehrsservice auswirken. Digitalisierungsprozesse, wirtschaftliche Entwicklungen und rechtliche Veränderungen sollten daher in der Ausbildungsordnung verstärkt und aktualisiert Berücksichtigung finden. Insbesondere umfassende Service- und Beratungstätigkeiten werden der Branche zufolge weiter an Bedeutung gewinnen und das Rollenmodell von Kaufleuten für Verkehrsservice zunehmend verändern. Mit der neuen Ausbildungsordnung sollte vor diesem Hintergrund

- mehr Wissen und Kompetenzen für den Umgang mit technischen Geräten, Produkten und Anwendungen vermittelt werden (wie der Umgang mit verschiedenen Formen von Endgeräten, Betriebssystemen, Apps und Buchungssystemen), um den Kunden in der Nutzung und bei Problemen zu beraten und zu unterstützen;
- mehr Inhalte zum Themenbereich Mobilitätsmöglichkeiten, zu Reiseketten, zur individuellen Planung und Organisation von Mobilität von Kunden vermittelt werden;
- das Thema „Kundenwünsche und Kundenverhalten“ und „professioneller Umgang mit verschiedenen Kundengruppen“ stärker berücksichtigt werden. Dies umfasst auch das Thema

der Sensibilisierung für den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen und Menschen mit Behinderungen;

- mehr Inhalte zu Gesprächstechniken und Gesprächsführung, zum Umgang in Stresssituationen, zu Deeskalationstechniken und Bewältigungsstrategien sowie
- auch verstärkt Fremdsprachkenntnisse vermittelt werden.

Schnittstellen zu anderen Berufen und Qualifikationen

Ein Teil der Unternehmen, die Kaufleute für Verkehrsservice ausbilden oder ausgebildet haben, bildet auch in anderen verkehrsspezifischen (z. B. Fachkraft im Fahrbetrieb) und/oder kaufmännischen Berufen (z. B. Kaufmann für Büromanagement) aus – jedoch i. d. R. für andere Einsatzbereiche. In der Praxis sind jedoch – auch durch berufliche Entwicklungen und Beschäftigungswünsche von Absolventen – inhaltliche Überschneidungen in Einsatzbereichen von Kaufleuten für Verkehrsservice zu Absolventen anderer Berufe durchaus festzustellen, sowohl zu Fachkräften im Fahrbetrieb (z. B. im Kundencenter) als auch zu Kaufleuten für Büromanagement (z. B. in der Abrechnungsabteilung). In den untersuchten Ausbildungsunternehmen besteht zwischen den Berufsausbildungen kein Wettbewerb bzw. signifikante Konkurrenz. Die Voruntersuchung hat jedoch Hinweise dazu geliefert, dass sich Unternehmen durchaus anstelle des KfV-Berufs für einen der beiden alternativen Berufe entschieden haben. Bei der Deutschen Bahn besteht insbesondere eine Konkurrenz zur Funktionsausbildung der Bahn, mit der in nur wenigen Monaten Quereinsteiger für den Einsatz in zentralen operativen Einsatzbereichen von KfV qualifiziert werden. KiES werden hingegen bereits seit vielen Jahren nicht mehr ausgebildet. Die Deutsche Bahn, die den Beruf seinerzeit überwiegend ausgebildet hat, hat sich anstelle dieses Berufs für andere Berufsbilder entschieden (z. B. für den KfV Beruf im Personenverkehr). Der KiES-Beruf ist in Vergessenheit geraten und wird zukünftig sehr wahrscheinlich nicht wiederbelebt. Eine Aufhebung des Berufs erscheint vor diesem Hintergrund sinnvoll.

6 Literaturverzeichnis

- BLÖCHLE, S./OTTO, K./GREBE, T./TUTSCHNER, H. (2016):** Evaluation der Berufsausbildung in der Schutz- und Sicherheitsberufen. Servicekraft für Schutz und Sicherheit und Fachkraft für Schutz und Sicherheit; Heft Nr. 173 Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Bundesinstitut für Berufsbildung. URL: <https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publicatio/show/8040> (letzter Abruf 6.1.2018).
- Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) (2017):** Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Verkehrsservice/zur Kauffrau für Verkehrsservice vom 24. Juni 1997 (BGBl. I S. 1583), geändert durch die Verordnung vom 20. Juli 2004 (BGBl. I S. 1716). URL: <https://www.gesetze-im-internet.de/vserviceausbv/BJNR158300997.html> (letzter Abruf 6.1.2018).
- Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) (2017):** Datenblatt für den Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice. URL: <https://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dazubi/data/z/B/30/51412010.pdf> (letzter Abruf 6.1.2018).
- Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) (2017):** Datenreport zum Berufsbildungsbericht 2016. URL: https://www.bibb.de/dokumente/pdf/bibb_datenreport_2017.pdf (letzter Abruf 6.1.2018).
- Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) (2003):** Kaufmann/-frau für Verkehrsservice. Evaluierung der Verkehrsberufe. Abschließende Stellungnahmen zur Weisung des Bundesministeriums für Wirtschaft (jetzt Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit) vom 14. März 2000). Bonn.
- Deutsche Bahn AG (2016):** Berufsvorbereitungsprogramm Chance plus. URL: <https://karriere.deutschebahn.com/de/de/jobs/schueler/berufsvorbereitungsprogramm-chance-plus/zeig-was-in-dir-steckt/> (letzter Abruf 6.1.2018).
- Deutsche Bahn AG (2015):** Zukunft Bahn. Gemeinsam für mehr Qualität, mehr Kunden mehr Erfolg. URL: https://www.deutschebahn.com/file/de/12819522/U7iLPXszVcfW1Dzv9Vs_mDk5O14/11870318/data/Zukunft_Bahn.pdf (letzter Abruf 6.1.2018).
- DB Mobility Logistics AG (2014):** Chance plus. 10 Jahre – 10 Geschichten. Karlsruhe. URL: https://www.deutschebahn.com/file/de/11877156/0ErVuTv0pM1qIG0TdyqBPwvVLvl/6008282/data/20140130_chance_plus.pdf (letzter Abruf 6.1.2018).
- Die Bundesregierung (2016):** Flüchtlinge im Betrieb – Bahn frei für junge Talente. URL: <https://www.bundesregierung.de/Content/DE/Artikel/2016/09/2016-09-01-bahn-azubis.html> (letzter Abruf 6.1.2018).
- IHK Gesellschaft für Informationsverarbeitung mbH (2017):** Prüfungsstatistik der Industrie- und Handelskammer, Abschlussprüfung Winter 2016/2017, Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice Schwerpunkt: Sicherheit und Service. URL: <http://pes.ihk.de/Auswertung.cfm?Beruf=551400020000> (letzter Abruf 6.1.2018).
- Statistisches Bundesamt (201):** Fachserie 11. Reihe 3. URL: <https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/BildungForschungKultur/BeruflicheBildung/BeruflicheBildung.html> (letzter Abruf 3.1.2018).

VDV Akademie e.V. ProMobiE (Hrsg.) (2017): Professionelle Mobilitätsberatung in Zeiten von Multimodalität und Elektromobilität. Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen aus dem Projekt ProMobiE. Köln. URL: <http://www.promobie.de/wp-content/uploads/ProMobiE-Handlungsempfehlungen-Professionelle-Mobilit%C3%A4tsberatung.pdf> (letzter Abruf 6.1.2018).

WEBER-WERNZ, Michael (2017): Kaufleute für Verkehrsservice – ein Beruf vor der Neuordnung. In: BIBB (Hrsg.): Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis (BWP). Ausgabe 2/2017. S. 50 ff.

Anhang

Tabelle 13: Im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice unterrichtende Berufsschulen

Bundesland	Name der Berufsschule
<i>Baden-Württemberg</i>	Robert-Franck-Schule (Ludwigsburg)
	Friedrich-List-Schule (Karlsruhe)
<i>Bayern</i>	Städtische Berufsschule für Spedition und Touristik (München)
	Berufliche Schule B14 (Nürnberg)
<i>Berlin</i>	Oberstufenzentrum Logistik, Touristik und Steuern (Berlin)
<i>Hamburg</i>	Berufliche Schule für Spedition, Logistik und Verkehr (Hamburg)
<i>Hessen</i>	Julius-Leber-Schule (Frankfurt am Main)
	Richard-Müller-Schule (Fulda)
<i>Mecklenburg-Vorpommern</i>	Berufliche Schule Wirtschaft und Verwaltung Schwerin
<i>Niedersachsen</i>	Berufsbildende Schulen Burgdorf
<i>Nordrhein-Westfalen</i>	Alfred-Müller-Armack-Berufskolleg (Köln)
	Louis-Baare-Berufskolleg (Bochum)
<i>Sachsen</i>	Berufliches Schulzentrum (BSZ) Schkeuditz

**CATI-Befragung von ausbildenden und
nicht-ausbildenden Unternehmen
der Verkehrswirtschaft**

Im Rahmen der Voruntersuchung zur Novellierung
des Ausbildungsberufs
Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice

Berlin, September 2017

Auftraggeber
Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

Auftragnehmer
INTERVAL GmbH
Habersaathstr. 58
10115 Berlin
www.interval-berlin.de

in Kooperation mit
aproxima
Gesellschaft für Markt- und Sozialforschung Weimar mbh
Schillerstraße 10
99423 Weimar

A) Fragen zum Unternehmen

1. In welcher Sparte bzw. in welchem Geschäftsbereich ist Ihr Unternehmen tätig?

(Mehrfachnennungen sind möglich)

- Personenbeförderung mit Bus
- Personenbeförderung mit Straßen- /Stadt-/ U-Bahn
- Eisenbahnpersonenverkehr
- Eisenbahninfrastruktur
- Verbund- und / oder Aufgabenträger
- Personaldienstleister
- Schienengüterverkehr
- Sonstiges:

Bei Sonstiges bitte nachfragen: Ist Ihr Unternehmen außerhalb der Verkehrsbranche verortet? Wenn Ja: Vielen Dank, dann gehören Sie nicht zur Zielgruppe unserer Befragung. Die Befragung endet hier.

2. In welchem Bundesland ist Ihr Unternehmen bzw. Ihr Betrieb für den Sie antworten tätig?

(Mehrfachnennungen sind möglich)

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Baden-Württemberg | <input type="checkbox"/> Bremen | <input type="checkbox"/> Niedersachsen | <input type="checkbox"/> Sachsen |
| <input type="checkbox"/> Bayern | <input type="checkbox"/> Hamburg | <input type="checkbox"/> Nordrhein-Westfalen | <input type="checkbox"/> Sachsen-Anhalt |
| <input type="checkbox"/> Berlin | <input type="checkbox"/> Hessen | <input type="checkbox"/> Rheinland-Pfalz | <input type="checkbox"/> Schleswig-Holstein |
| <input type="checkbox"/> Brandenburg | <input type="checkbox"/> Mecklenburg-Vorp. | <input type="checkbox"/> Saarland | <input type="checkbox"/> Thüringen |

3. Wie viele Mitarbeiter waren schätzungsweise Ende 2016 an Ihrem Standort beschäftigt?

- bis 49 Mitarbeitende
- bis 249 Mitarbeitende
- 250 – 500 Mitarbeitende
- mehr als 500 Mitarbeitende
- weiß nicht / kann ich nicht beantworten

B) Ausbildungsaktivität im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrswirtschaft

4. Kennen Sie den Ausbildungsberuf bzw. den Berufsabschluss Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice? (Hinweis: Hier soll erst einmal erfasst werden, ob der Befragte weiß, dass es dieses Berufsbild gibt, es geht hierbei nicht um die Inhalte der Ausbildung)

- Nein --> weiter bei **Frage 21**
- Ja --> weiter **nächste Frage 5**

5. Sind in Ihrem Unternehmen ausgebildete Kaufleute für Verkehrsservice beschäftigt?

- Nein
- Ja
- Weiß nicht

6. Welche Ausbildungserfahrung hat Ihr Unternehmen im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice? Was trifft zu?

- Wir bilden aktuell im Beruf aus. --> weiter bei **Abschnitt C**
- Wir haben früher im Beruf ausgebildet. --> weiter **Frage 7**
- Wir haben in dem Beruf bisher noch nicht ausgebildet. --> weiter **Abschnitt D**

7. In welchem Jahr haben Ihrem Wissen nach die letzten Auszubildenden in dem Beruf bei Ihnen im Unternehmen ausgelernt?

- vor 2012 --> weiter bei **Abschnitt D**
- 2012 oder danach --> weiter **bei Abschnitt C** (die Ausbildung ist noch nicht zu lange her, weshalb die nachfolgenden Fragen gestellt werden können).

C) Bewertung der Ausbildung und der Prüfungen

8. Welche der folgenden Ausbildungsthemen des Ausbildungsberufs sind für die Tätigkeit von Kaufleuten für Verkehrsservice in Ihrem Unternehmen wichtig?

	für keinen der Kaufleute für Verkehrsservice wichtig	Für weniger als 50 % der Kaufleute für Verkehrsservice wichtig	Für mehr als 50 % der Kaufleute für Verkehrsservice wichtig	für alle Kaufleute für Verkehrsservice wichtig	weiß nicht
Technisches Wissen (z.B. Wissen zur technischen Einrichtung und Funktionsfähigkeit der Verkehrsmittel und auch Wissen über technischen Serviceeinrichtungen der Unternehmen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaufmännisches Wissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommunikation und Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Wie zufrieden sind Sie damit, was Auszubildende in der Ausbildung lernen?

	nicht zufrieden	eher nicht zufrieden	eher zufrieden	sehr zufrieden	weiß nicht
Mit dem, was im betrieblichen Teil der Ausbildung erlernt werden soll (Inhalte des Ausbildungsrahmenplans)	<input type="checkbox"/>				
Mit dem, was in der Berufsschule erlernt werden soll (Inhalte des Rahmenlehrplans)	<input type="checkbox"/>				
Mit den Inhalten des Ausbildungsberufes insgesamt	<input type="checkbox"/>				

10. Sind die Ausbildungsabsolventen des Berufs Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice Ihrer Einschätzung nach hinreichend qualifiziert, um nach der Ausbildung den Beruf ausüben zu können?

- nicht hinreichend
- hinreichend
- mehr als hinreichend
- weiß nicht

11. Wenn nicht hinreichend: Was fehlt den Ausbildungsabsolventen im Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice? Bitte führen das kurz aus.

12. Gibt es Ausbildungsinhalte des Berufs Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice die für die berufliche Tätigkeit Ihrer Ansicht nach nicht erforderlich sind?

- nein
- ja, und zwar (bitte ausführen)
- weiß nicht / kann ich nicht bewerten

Wenn ja, bitte kurz ausführen:

13. Welche der folgenden Veränderungen sind in Ihrer Branche zu beobachten oder zu erwarten, die sich auf die Inhalte der Ausbildung zum Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice auswirken können.

	Sind nicht zu erwarten	Nicht zu erwarten	Eher zu erwarten	Sind sicher zu erwarten	weiß nicht
Neue Geschäftsfelder	<input type="checkbox"/>				
Neue Technologien	<input type="checkbox"/>				
Veränderungen gesetzlicher Rahmenbedingungen	<input type="checkbox"/>				
Neue Anforderungen von Kunden	<input type="checkbox"/>				

Wenn „trifft eher zu“ oder „trifft zu“: Bitte führen Sie kurz aus, welche Veränderungen Sie konkret beobachten /

Gibt es weitere zentrale Veränderungen, die Auswirkungen darauf haben, was zukünftige Auszubildende im Beruf lernen sollten?

14. Sollte die Ausbildung im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen zukünftig berücksichtigen und Wissen zur Sensibilisierung für Behindertenfragen grundsätzlich vermitteln?

- nein -> weiter bei Frage 15
- ja -> weiter bei Frage 14
- weiß nicht -> weiter bei Frage 15

15. Bitte bewerten Sie, wie wichtig es Ihrer Einschätzung nach ist, dass zukünftige Auszubildende zu folgenden Themen in Bezug auf Behindertenfragen informiert sind.

	nicht wichtig	etwas wichtig	wichtig	sehr wichtig	weiß nicht
Sensibilisierung für Behinderungen und angemessenes Verhalten gegenüber Personen mit Behinderungen	<input type="checkbox"/>				
Hindernisse, denen Menschen mit Behinderung oder Personen mit eingeschränkter Mobilität gegenüber stehen (mit Hindernissen sind Haltungen von Mitmenschen aber auch konkrete, physische und organisatorische Barrieren gemeint)	<input type="checkbox"/>				
Begleithunde unter der Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse des Begleithundes	<input type="checkbox"/>				
Umgang mit unerwarteten Situationen	<input type="checkbox"/>				
Soziale Kompetenz und Möglichkeiten der Kommunikation mit Schwerhörigen und Gehörlosen sowie Personen mit Seh-, Sprech- und Lernbehinderungen	<input type="checkbox"/>				
Sorgfältiger Umgang mit Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen	<input type="checkbox"/>				

16. Wurden die Auszubildenden Ihrer letzten drei Ausbildungsjahrgänge nach erfolgreicher Beendigung der Ausbildung übernommen? (Hinweis: Die letzten drei Ausbildungsjahrgänge müssen nicht mit den letzten drei Jahren 2015, 2016 oder 2017 korrespondieren - die Frage kann auch Unternehmen gestellt werden, die aktuell nicht mehr ausbilden)

- nein, keine
- ja, einige
- ja, fast alle
- ja, alle
- weiß nicht

17. Was sind die zentralen Einsatzbereiche der ausgebildeten Kaufleute für Verkehrsservice nach der Ausbildung in Ihrem Unternehmen? Bitten nennen Sie kurz die zwei bis drei wichtigsten.

1.: _____

2.: _____

3.: _____

Bitte weiter bei Frage 21.

D) Gründe für das Nicht-Ausbilden

18. Aus welchen Gründen bilden Sie nicht (mehr) im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice aus?

	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll zu	weiß nicht
Wir können ausgebildete Fachkräfte aus diesem Beruf leicht über den Arbeitsmarkt rekrutieren.	<input type="checkbox"/>				
Wir bevorzugen Fachkräfte mit Berufserfahrung.	<input type="checkbox"/>				
Wir arbeiten überwiegend mit Personen ohne einschlägige Ausbildung und lernen diese an. (Hinweis DB: z.B. Funktionsausbildung/Kurzausbildung)	<input type="checkbox"/>				
Wir bilden in für uns passenderen verkehrsspezifischen Berufen aus.	<input type="checkbox"/>				
Wir bilden in für uns passenderen kaufmännischen Berufen aus.	<input type="checkbox"/>				
Es lassen sich keine geeigneten Auszubildenden finden.	<input type="checkbox"/>				
Es ist uns nicht möglich, alle erforderlichen Inhalte der Ausbildungsordnungen in unserem Betrieb abzudecken.	<input type="checkbox"/>				
Die Ausbildungsinhalte des Berufs entsprechen nicht den Anforderungen unseres Unternehmens.	<input type="checkbox"/>				
Sonstige Gründe (bitte ausführen _____)					

19. Planen Sie den Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice in Zukunft (wieder) auszubilden?

- Wir werden den Beruf auch in Zukunft nicht ausbilden.
- Wir werden den Beruf vielleicht ausbilden.
- Wir werden den Beruf in den nächsten Jahren ausbilden

20. Würde die Ausbildung für Ihr Unternehmen attraktiver werden, wenn inhaltliche Veränderungen oder Anpassungen am Berufsbild vorgenommen würden?

- nein
- ja
- weiß nicht

Wenn Ja: Welche inhaltlichen Veränderungen der Ausbildung in dem Beruf würden Ihrer Einschätzung nach die Ausbildung für Ihr Unternehmen attraktiver machen? Bitte führen Sie das kurz aus _____

E) abschließende Fragen zur Personaldeckung und zum Befragten

An alle Befragten

21. Wird aktuell in Ihrem Unternehmen in einem der nachfolgenden Berufe ausgebildet?

Wir bilden nicht aus. --> weiter bei Frage 24

Verkehrsspezifische Berufe	nein	ja	weiß nicht
Fachkraft im Fahrbetrieb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaufmann/Kauffrau für Spedition und Logistikdienstleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Freizeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eisenbahner im Betriebsdienst, Fachrichtung Lokführer und Transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaufmännische Berufe	nein	ja	weiß nicht
Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Industriekaufmann / Industriekauffrau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige kaufmännische oder serviceorientierte Berufe? Wenn ja bitte nennen: _____			

Frage nur für Befragte, die im Beruf KfV ausbilden oder ausgelernte Fachkräfte des Berufs KfV beschäftigen

22. Bestehen in den zentralen Einsatz- und Tätigkeitsfeldern von Kaufleuten für Verkehrsservice und Fachkräften aus anderen bei Ihnen ausgebildeten Berufen, inhaltliche Überschneidungen in Ihrem Unternehmen?

(Hinweis: es werden nur die Berufe abgefragt, die auch in Frage 21 genannt wurden)

	Keine Überschneidungen	Wenige Überschneidungen	Deutliche Überschneidungen	Tätigkeiten sind identisch	weiß nicht
Verkehrsspezifische Berufe					
Fachkraft im Fahrbetrieb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaufmann/Kauffrau für Spedition und Logistikdienstleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Freizeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eisenbahner im Betriebsdienst, Fachrichtung Lokführer und Transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaufmännische Berufe					
Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Industriekaufmann / Industriekauffrau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiger kaufmännischer oder serviceorientierter Beruf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Sie haben angegeben, dass bei einem oder mehreren Berufen deutliche inhaltliche Überschneidungen in Einsatz- und Tätigkeitsfeldern von Kaufleuten für Verkehrsservice bestehen oder die Tätigkeiten identische sind. Bitte führen Sie kurz aus welche Einsatzbereiche oder Tätigkeiten das sind.

24. Welche Funktionen und Aufgaben übernehmen Sie in Ihrem Unternehmen? Was trifft zu?

(Mehrfachnennungen sind möglich)

nein ja

	nein	ja
Personalverantwortung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsverantwortung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geschäftsführende Aufgaben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sonstiges: _____

25. Gibt es Aspekte im Zusammenhang mit der Ausbildung im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice, die nicht erfragt wurden, Ihnen aber wichtig sind? Wenn ja, welche sind das?

26. Freiwillige Angabe: Dürfen wir Sie bei Rückfragen zu Ihren Angaben ggf. kontaktieren? Falls ja und die Kontaktdaten sind nicht vorhanden, nennen Sie uns bitte einen Namen und eine Telefonnummer oder eine E-Mail-Adresse.

nein, bitte keine Kontaktaufnahme

ja, unter der folgenden Telefonnummer / E-Mail-Adresse:

Name und Telefonnummer / E-Mail-Adresse: _____

Vielen Dank für Ihre Unterstützung, der Fragebogen ist hiermit zu Ende

Leitfaden für Ausbildungs- und Personalverantwortliche

„Voruntersuchung zur Novellierung des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice (KfV)“

im Auftrag des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB)

A) Einleitende Informationen		
Ebene 1 (Leitfragen/Einleitung)	Ebene 2 (Ausdifferenzierung)	Ebene 3 (weitere Vertiefung/Faktenabfrage)
Um einen Einblick zu Ihrem institutionellen und beruflichen Hintergrund zu bekommen, möchte ich Sie zuerst bitten, etwas zu Ihrer Person und zu Ihrem Zuständigkeitsbereich zu sagen.	Welche Funktion haben Sie hier vor Ort und seit wann sind Sie in dieser Funktion tätig?	Seit wann sind Sie mit dem Beruf KfV vertraut?
	Wie viele Mitarbeitende (MA) sind an diesem Standort tätig und wie hat sich die Zahl in den letzten fünf Jahren verändert?	Wie viele MA haben den Abschluss Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice? Sind auch Fachkräfte im Fahrbetrieb und Kaufleute für Eisenbahn- und Straßenverkehr vor Ort beschäftigt?
B) Ausbildungsaktivitäten und -organisation		
Bitte beschreiben Sie die Ausbildungsaktivitäten hier am Standort, sowohl im Beruf KfV als auch in anderen Berufsfeldern? Wie haben sich die Ausbildungsaktivitäten in den vergangenen fünf Jahren entwickelt?	Wie lange wird Ihres Wissens hier vor Ort bereits im Beruf KfV ausgebildet?	Welche Ausbildungen werden noch angeboten? (Sondieren: a) Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice, b) Fachkraft im Fahrbetrieb, c) Kaufmann/Kauffrau für Eisenbahn- und Straßenverkehr d) Fachkraft für Schutz und Sicherheit und e) kaufmännische Berufe (insb. Kaufleute für Büromanagement und Industriekaufleute)

B) Ausbildungsaktivitäten und -organisation		
	Aus welchen Gründen glauben Sie wurde sich für die Ausbildung im Beruf KfV entschieden?	Was sind Ihrer Einschätzung nach die Alleinstellungsmerkmale der Berufe?
	Welche Anforderungen werden an potentielle Auszubildende bzw. an Interessenten für diese Ausbildung gestellt?	Welche schulischen Qualifikationen und welche Kompetenzen sollten die Bewerber mitbringen?
	Wie viele Ausbildungsplätze für den KfV wurden in den letzten Jahren jeweils angeboten (pro Jahr) und wie viele konnten besetzt werden? Wurde regelmäßig ausgebildet?	Bringen die Bewerber die gewünschten Anforderungen mit?
	In welchem Schwerpunkt erfolgt die Ausbildung im Beruf KfV? (Verkauf und Service und Sicherheit und Service)	Warum in diesem Schwerpunkt?
	Wie viele Auszubildende absolvieren ihre Ausbildung über die regulären drei Ausbildungsjahre (bzw. wie viele Auszubildende verkürzen)?	
	Wie verhält es sich mit Abbrüchen der Ausbildung?	Welche Gründe sind dafür zentral?
Wie ist die Ausbildung im Beruf KfV hier organisiert?	Welche Abteilungen/Bereiche durchlaufen die Auszubildenden?	
	Werden die Auszubildenden während der Ausbildung in andere Betriebe/andere Standorte entsendet?	
	Gibt es Ausbildungsabschnitte die gemeinsam mit Auszubildenden anderer Berufe absolviert werden?	Wenn ja: Bitte beschreiben Sie das.

C) Bewertung des Ausbildungsberufs		
Kennen Sie die Ausbildungsordnung für den Beruf KfV? Wie bewerten Sie die Inhalte des Berufs?	Sind die Ausbildungsinhalte Ihrer Einschätzung nach thematisch angemessen für die anfallenden Aufgaben?	Fehlt etwas im Ausbildungsrahmenplan? Ist etwas überflüssig im Hinblick auf die Bedarfe vor Ort?
	Gibt es Inhalte die nicht im gesetzlichen Ausbildungsrahmenplan erwähnt sind, die aber trotzdem den Auszubildenden vermittelt werden?	Welche sind das und warum halten Sie die für notwendig?
	Wie bewerten Sie den Unterricht in der Berufsschule? Welche inhaltlichen und organisatorischen Veränderungen würden Sie ggf. anregen?	Gibt es einen Austausch mit der Berufsschule? In welcher Form und Regelmäßigkeit?
Erwerben Ihre Auszubildenden während der Ausbildung zusätzliche Kompetenzen und Qualifikationen, die nicht Bestandteile des gesetzlichen Ausbildungsrahmenplans sind?	Welche zusätzlichen Kompetenzen sind das? Warum vermitteln Sie diese? Wie vielen Ihrer Auszubildenden werden diese angeboten?	
Sind die Ausbildungsabsolventen nach Abschluss der Ausbildung Ihrer Einschätzung hinreichend qualifiziert?	Wenn nein: Was fehlt?	
Was regen Sie für eine Neuordnung bzw. Aktualisierung des Berufs an? Welche Wünsche haben Sie?		
D) Bewertung der Prüfungsmodalitäten		
Wie bewerten Sie die Prüfungen (sowohl die Inhalte als auch die Prüfungsinstrumente)?	Halten Sie die Zwischen- und Abschlussprüfung im Beruf KfV für inhaltlich angemessen?	Gibt es fehlende Inhalte bzw. Inhalte, die nicht notwendig sind?
	Halten Sie die Zwischen und Abschlussprüfung im Beruf KfV vom Umfang her angemessen?	Welche Veränderungen regen Sie an?

D) Bewertung der Prüfungsmodalitäten		
	Wie bewerten Sie die Bestehens- und Gewichtungsregeln?	<i>(Hinweis Interviewer: Prüfungsfach Verkehrs- und Sicherheitsleistungen wird doppelt gewichtet. Wird ein Prüfungsfach mit ungenügend bewertet, ist die Prüfung nicht bestanden)</i>
Kennen Sie die Prüfungsform der gestreckten Abschlussprüfung? <i>(Wenn unbekannt, dann kurze Erklärung des Interviewers)</i>	Wie bewerten Sie die Möglichkeit einer gestreckten Abschlussprüfung, so dass Teil 1 der Abschlussprüfung bereits nach der Hälfte der Ausbildungszeit abgeprüft wird und relevant ist für den Abschluss?	Welche Prüfungsbereiche könnten bereits nach 1,5 Jahren Ausbildungszeit abschließend abgeprüft werden? Welche Prüfungsbereiche können erst am Ende der Ausbildungszeit geprüft werden?
E) Einsatzbereiche und berufliche Perspektiven der ausgebildeten Personen		
Wo verbleiben Ihre Ausbildungsabsolventen nach Abschluss der Ausbildung? Welche Arbeiten verrichten sie?	Wie viele der ausgelernten Auszubildenden werden übernommen?	Wo verbleiben Ihres Wissens nach diejenigen, die nicht übernommen werden können?
	In welchen Einsatzbereichen und Tätigkeitsbereichen werden die Absolventen nach Ausbildungsabschluss eingesetzt?	Welche Bereiche kommen unmittelbar nach Abschluss der Ausbildung in Betracht, welche Bereiche erst nach einigen Jahren Berufserfahrung?
	Welche der in der Ausbildung erworbenen Qualifikationen werden Ihrer Einschätzung nach regelmäßig benötigt, welche nicht?	Verrichten Absolventen im Beruf KfV Ihrer Einschätzung nach Tätigkeiten, die dem Niveau der Ausbildung entsprechen? Oder anspruchsvollere / weniger anspruchsvolle Tätigkeiten?
Arbeiten in den genannten Tätigkeitsbereichen auch Absolventen anderer Berufe? Warum?	Gibt es Einsatzfelder/Tätigkeiten, die üblicherweise nur für den KfV in Frage kommen? Warum?	Gibt es weitere Einsatzfelder/Tätigkeiten die sowohl für den KfV als auch für andere Gruppen in Frage kommen? a) für Absolventen anderer Berufe b) angelerntes Personal c) akademisch qualifiziertes Personal

Erwerben Personen kurz nach Abschluss ihrer Ausbildung weitere Qualifikationen?	Wenn ja, welche und warum genau diese?	
---	--	--

F) Veränderungen der Einsatzbereiche und Tätigkeitsfelder		
Haben sich durch die zunehmende Digitalisierung, den wachsenden Bereich der Mobilitätsformen und –anbieter und dem veränderten Mobilitätsverhalten von Kunden Tätigkeiten und Arbeitsabläufe verändert? In welcher Weise?	Sind dadurch mehr bzw. andere Einsatzgebiete entstanden? Oder Einsatzbereiche weggefallen?	Sind Ihres Wissens dadurch Ausbildungsbetriebe hinzugekommen?
	Haben sich daraus mehr bzw. andere Tätigkeiten entwickelt?	Inwiefern haben sich die Tätigkeiten im Bereich „Beratung“ verändert?
	Welchen Einfluss hatte und hat Ihrer Einschätzung nach speziell das multimodale Verkehrsverhalten der Kunden?	Welche Anforderungen stellen die Kunden?
	Welche Konsequenzen haben die Veränderungen für die Inhalte der Ausbildung?	
Welche neue Technik und welche neuen Medien sind in den letzten Jahren durch die Digitalisierung verstärkt zum Einsatz gekommen? Welche Veränderungen konnten/können Sie in diesem Bereich beobachten?	Welche Kompetenzen sind für den Umgang mit den neuen Techniken und Medien Ihrer Einschätzung nach wichtig?	
	Welche Veränderungen erwarten Sie für die nächsten Jahre? Welche Techniken und Medien werden Ihrer Einschätzung nach in der kommenden Zeit an Relevanz gewinnen?	Welche Kompetenzen oder Qualifizierungen werden vor diesem Hintergrund zukünftig (verstärkt) benötigt?
	Vielleicht ist es Ihnen bekannt: Haben diese Änderungen bereits Eingang in die aktuelle (betriebliche) Ausbildung im Beruf Kaufmann/-frau für Verkehrsservice gefunden?	Sollten Sie dort berücksichtigt werden? Und warum?
Gehören Hilfestellungen für Menschen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität (nicht gemeint sind Schwangere und Senioren) bereits	Welche konkreten Tätigkeiten bzw. Hilfestellungen sind das (Besteht ein direkter Kontakt zu Personen mit eingeschränkter Mobilität oder stehen planerische Tätigkeiten im Vordergrund)?	Sollte die Modernisierung der Berufsausbildung KfV dieses Thema berücksichtigen und wenn ja in welcher Weise?

F) Veränderungen der Einsatzbereiche und Tätigkeitsfelder

heute schon zu Tätigkeiten von Fachkräften?	Werden Schulungen für Behindertenfragen durchgeführt oder entsprechende Instruktionen gegeben? Welche Inhalte haben die Schulungen oder Instruktionen?	
---	--	--

G) Abschluss des Interviews und Ausblick

Gibt es weitere Punkte im Zusammenhang zur Voruntersuchung zur Novellierung des Ausbildungsberufs KfV, die Sie als wichtig erachten?	Überprüfung ob alle Fragen gestellt worden sind. Vielen Dank, das Interview ist hiermit beendet. Das Aufnahmegerät wird ausgestellt.	
--	--	--