

Deutsche Bahn AG: Kaufleute für Verkehrsservice – Ausbildung im Verbund

Ulrich Wiegand

*Deutsche Bahn AG, ZPF2
Bildungsplanung – Bil-
dungspolitik*

Die Deutsche Bahn AG und der Bundesminister für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie haben gemeinsam zu Beginn dieses Jahres die Initiative „Partnerschaft – Ausbildung im Verbund“ in der Verkehrswirtschaft gestartet. Ziel ist es, hierdurch zusätzliche Ausbildungsplätze zu schaffen. Die Aktion richtet sich insbesondere an kleine und mittlere Unternehmen, die im Prinzip ausbildungsbereit sind, jedoch alleine die Investitionen in die Ausbildungstätigkeit nicht tragen können. Im Mittelpunkt steht die Ausbildung von Kaufleuten für Verkehrsservice, einem völlig neuen Dienstleistungsberuf, der ganz auf die künftigen Erfordernisse der Verkehrsmärkte zugeschnitten ist.

Die Deutsche Bahn AG ist mit über 16 000 Auszubildenden und einer Ausbildungsquote von über sieben Prozent das größte ausbildende Unternehmen in Deutschland. Seit 1995 hat sich die Zahl neuer Ausbildungsplätze kontinuierlich von 4 200 (1995) auf mehr als 4 600 im vergangenen Jahr erhöht. In beträchtlichem Umfang bildet die DB AG derzeit über ihren eigenen Bedarf aus. Die Ausbildung erfolgt in mehr als 15 verschiedenen Berufen. Zum einen in den klassischen Bahnberufen, wie dem Eisenbahner/der Eisenbahnerin im Betriebsdienst (Fachrichtung Lokführer/Transport; Fachrichtung Fahrweg) mit aktuell ca. 5 100 Ausbildungsverhältnissen. Zum anderen insbesondere in den Berufen Kaufmann/-frau im Eisenbahn- und

Straßenverkehr (ca. 2 000 Auszubildende), Industriemechaniker/-in Fachrichtung Betriebstechnik (ca. 3 000 Auszubildende), Energieelektroniker/-in Fachrichtung Anlagentechnik (ca. 3 000 Auszubildende), Kommunikationselektroniker/-in Fachrichtung Informationstechnik (ca. 650 Auszubildende) und Tiefbaufacharbeiter/-in – Gleisbauer/-in (ca. 600 Auszubildende). Künftig wird der Schwerpunkt der Ausbildung im kaufmännisch-dienstleistenden Bereich liegen.

Seit August 1997 werden mit den Kaufleuten für Verkehrsservice erstmals qualifizierte Dienstleistungsfachkräfte für den Einsatz in den Verkehrsbereichen Schiene, Straße und Wasser ausgebildet. Die Ausbildungsordnung wurde in Rekordzeit in weniger als einem Jahr erarbeitet und trat zum 1. August 1997 in Kraft. Der völlig neu konzipierte Beruf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice ist von den Jugendlichen und den Betrieben sehr gut angenommen worden. Bundesweit konnten bereits im ersten Jahr fast 1 000 Ausbildungsverträge bei den Industrie- und Handelskammern eingetragen werden, davon haben über 800 Jugendliche ihre Ausbildung bei der Deutschen Bahn begonnen.

Im Mittelpunkt der Ausbildung steht vom ersten Tag an die Kunden- und Serviceorientierung. Profitieren sollen hiervon künftig auch kleine und mittlere Unternehmen, die bestimmte Ausbildungsinhalte nicht oder nur mit hohem Aufwand vermitteln können. Die DB AG hat im Januar 1998 in Zusammenarbeit mit dem Bundesminister für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie

eine Initiative zur Förderung der Verbundausbildung im Verkehrsbereich gestartet. Gemeinsames Ziel ist es, insbesondere kleine und mittlere Betriebe für eine gemeinsame Berufsausbildung zu gewinnen.

Ausgangslage

Der rasche Wandel in Wirtschaft, Technik und Gesellschaft, die anhaltende Globalisierung und Internationalisierung der Märkte, gestiegene Anforderungen an die Qualität der Produkte sowie der steigende Kostendruck auf die Unternehmen zwingt diese, um ihre Wettbewerbsfähigkeit zu sichern und auszubauen, zu raschen und weitreichenden Veränderungen in allen Bereichen. Mehr denn je gilt: Wer Erfolg haben will auf Zukunftsmärkten, darf auf dem Weg von der Industrie- zur Informations-, Wissens- und Dienstleistungsgesellschaft nicht zu kurz springen. Weitreichende Veränderungen in der Arbeitsorganisation und die stärkere Kunden- und Dienstleistungsorientierung sind nur einige dieser Folgen. Sie erfordern neue Qualifikationen der Mitarbeiter. Gefragt sind neue Konzepte in der Aus- und Weiterbildung. Bildung wird zum Schlüssel für die Zukunftsfähigkeit von Wirtschaft und Gesellschaft. Diese Erkenntnis ist nicht neu. Bereits 1993 haben die Wirtschaftsorganisationen in ihrem bildungskritischen Grundsatzpapier „Differenzierungen – Durchlässigkeit – Leistung“ auf die Notwendigkeit einer Weiterentwicklung des gesamten Bildungswesens hingewiesen.

Mitte 1998 müssen wir feststellen: Ein Großteil des Weges liegt noch vor uns. Wer sich den höchsten Lebensstandard, das beste Sozialsystem und den aufwendigsten Umweltschutz leisten will, der muß auch das beste Bildungssystem haben, so beschrieb Bundespräsident Roman Herzog in seiner Rede am 5. 11. 1997 in Berlin die Herausforderungen, vor denen wir stehen, treffend. Kein Bereich des Bildungssystems ist dabei von Veränderungen auszunehmen.

Dies gilt auch für das duale System der Berufsausbildung – wengleich der Reformstau in Schule und Hochschule von Experten als gravierender eingeschätzt wird. Auch künftig werden zwei Drittel aller Arbeitsplätze durch Absolventen des dualen Systems besetzt werden. Voraussetzung ist, daß sich das Angebot an aktuellen Ausbildungsberufen mit dem Bedarf der Betriebe weiterentwickelt. Dies bedeutet zwar auch künftig, nicht für jeden kurzfristigen Qualifikationsbedarf einen neuen Ausbildungsberuf schaffen zu müssen. Dennoch gilt es, neue Ausbildungsordnungen in den Zukunftsbereichen zu entwickeln, in denen adäquate Berufsbilder noch fehlen. Dies gilt insbesondere im Dienstleistungsbereich. Dessen Unternehmen klagen, so eine Studie des Instituts der Deutschen Wirtschaft Köln, bei 1 087 Betrieben darüber, daß der Schwerpunkt der Neuordnung von Ausbildungsberufen immer noch im gewerblich-technischen und handwerklichen Bereich liegt. Allein zum 1. 8. 1997 seien hier 14 neue und 47 grundlegend modernisierte Berufe in Kraft getreten. Was fehlt, seien neue Konzepte und Ausbildungsberufe bei produktions- und konsumorientierten Dienstleistungen. Insbesondere in den Sparten Gesundheit und Pflege, Freizeit und Tourismus, Entsorgung und Umweltschutz sowie bei neuen Medien gelte es, adäquate Ausbildungsmöglichkeiten zu schaffen. Bislang sind diese Bereiche in hohem Maße durch Seiteneinsteiger geprägt, d. h., die Branche stellt unterdurchschnittlich viele Ausbildungsplätze zur Verfügung.

Die Berufsausbildung von Kaufleuten für Verkehrsservice

Daß es auch anders geht, beweist die Schaffung eines völlig neuen Dienstleistungsberufs in der Verkehrsbranche, dem Kaufmann für Verkehrsservice. In Rekordzeit, weniger als neun Monate vergingen zwischen dem Antragsgespräch beim Bundesminister für Wirtschaft und dem Erlaß der Ausbildungs-

ordnung, wurde ein über den Wirtschaftszweig hinaus reichendes zukunftsweisendes Zeichen gesetzt: konsequente Kunden- und Serviceorientierung in der Ausbildung vom ersten Tage an. Der Erfolg gibt den Beteiligten aus Bund, Ländern, dem BIBB und der Sozialpartner recht: Bereits heute sind an die 1 000 Ausbildungsverträge bei den Industrie- und Handelskammern eingetragen. Die Ausbildung dauert je nach schulischen Voraussetzungen zweieinhalb oder drei Jahre. Zielgruppen sind Hauptschüler mit sehr gutem Abschluß, Realschüler und Abiturienten. Was wird in der Berufsausbildung vermittelt?

Kompetenz durch qualifizierte Kommunikation mit Kunden

Mitentscheidend für den unternehmerischen Erfolg insbesondere im Dienstleistungsbereich ist der unmittelbare Kundenkontakt. Um individuelle Wünsche rasch zu erkennen und richtig zu entsprechen, konzentrieren sich wesentliche Teile der Ausbildung auf den Sektor Kommunikation und Verhalten. Kaufleute für Verkehrsservice sind auf der Grundlage kaufmännischen Grundwissens in erster Linie Berater und Begleiter für alle Fragen und Probleme, die sich im Zusammenhang mit Dienstleistungen im Verkehr ergeben. Sie sind Spezialisten im sicheren Umgang mit modernen Informations-, Kommunikations-, Sicherheits- und Service-systemen.

Kompetenz durch fundiertes Fachwissen

Parallel zur serviceorientierten Ausbildung werden gründliche Kenntnisse in den Bereichen Organisation, Verwaltung und Rechnungswesen vermittelt. Hierzu gehören u. a. kaufmännische Steuerung und Kontrolle, Marketing im Verkehrswesen sowie die Planung und Steuerung der Sach- und Serviceleistungen im Verkehrswesen.

Ausbildung im Verbund mit der Deutschen Bahn AG – ein Angebot zur Schaffung zusätzlicher Ausbildungsplätze

Der Bundesminister für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie hat mit dem Reformprojekt Berufliche Bildung Maßnahmen vorgeschlagen, damit Jugendlichen auch künftig der Weg in die Arbeitswelt offen bleibt. Die berufliche Bildung soll auch künftig ihre Funktion als wichtigstes Instrument der Betriebe zur Qualifizierung des Nachwuchses und zur Personalentwicklung erfüllen können. Das Reformkonzept schlägt dabei unter anderem die Ausbildung im Verbund vor. Ziel ist es, durch gemeinsame Lehrlingsausbildung mehrerer Betriebe, durch Kooperation von Groß- und Mittelbetrieben mit Kleinbetrieben sowie durch Ausbildung in Dienstleistungs- und gewerblich-technischen Berufen, im Verbund von Verwaltungen und kleinen Betrieben ein erhebliches Potential zusätzlicher Lehrstellen zu mobilisieren.

Eine Verbundausbildung kann je nach den Voraussetzungen der Beteiligten in mehreren Formen organisiert und durchgeführt werden.

a) Auftragsausbildung

Einzelne Ausbildungsabschnitte werden aus fachlichen Gründen oder wegen fehlender Kapazität an andere Betriebe oder Bildungsträger vergeben.

b) Konsortium

Mehrere kleine und mittlere Unternehmen stellen jeweils Auszubildende ein und tauschen diese zu vereinbarten Phasen aus.

c) Leitbetrieb mit Partnerbetrieben

Der Leitbetrieb ist für die Ausbildung insgesamt verantwortlich. Er schließt die Ausbildungsverträge ab und organisiert die phasenweise Ausbildung bei den Partnerbetrieben.

d) Ausbildungsverein

Mehrere Betriebe schließen sich auf vereinsrechtlicher Grundlage zusammen. Der Verein tritt als Ausbilder auf. Er übernimmt die Steuerung der Ausbildung und wird von den Mitgliedern finanziell getragen.

Die Deutsche Bahn AG macht Betrieben, die derzeit nicht oder nur mit hohem finanziellen Aufwand ausbilden können, das Angebot, mit dem Auszubildenden den Ausbildungsvertrag zu schließen. Das Dienstleistungszentrum Bildung der DB AG übernimmt für die Betriebe die Organisation der Ausbildung. Es verfügt in ganz Deutschland über eine flächendeckende Organisations- und Infrastruktur in mehr als 60 Trainings- und Lernzentren sowie Schulen mit modernster technischer Ausstattung.

Module für eine Verbundausbildung von Kaufleuten für Verkehrsservice

Derzeit werden von der DB AG, im Rahmen einer Ausbildung nach § 25 BBiG, interessierten kleinen und mittleren Unternehmen folgende Module für eine Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Verkehrsservice angeboten:

a) Verkehrstauglichkeit von Fahrzeugen

- Rechtsgrundlagen für den Einsatz der Fahrzeuge im Personenverkehr
- Überblickswissen Fahrzeugkunde
- Überführung und Herstellen der Einsatzfähigkeit von Fahrzeugen im Personenverkehr
- Grundlagen der Betriebsführung im Personenverkehr

b) Kommunikations- und Verkaufstraining

- Kundenorientierte Kommunikation
- Grundlagen des Verkaufsgesprächs
- Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen
- Trainingssequenzen mit Videoauswertung

c) Verkaufsgrundlagen Personenverkehr

- Preisbildung und Tarife im Personenverkehr
- Auskünfte im Personenverkehr
- Fahrscheinerstellung im Personenverkehr

d) Grundlagen allgemeiner kaufmännischer Funktionen

e) Anwendung von Fremdsprachen bei Fachaufgaben.

Von besonderer Bedeutung für den betrieblichen Einsatz werden künftig Fremdsprachenkenntnisse sein. Deshalb wurde in der Ausbildungsordnung und im schulischen Rahmenlehrplan des Kaufmann/der Kauffrau für Verkehrsservice die Vermittlung von Fremdsprachenkenntnissen verbindlich festgeschrieben. Für eine Tätigkeit im Dienstleistungsbereich, und dies nicht nur in der Verkehrswirtschaft, werden diese immer wichtiger. Die Ausbildung im Verbund bietet hier die Möglichkeit der gemeinsamen Nutzung für den späteren Einsatz bei allen Verkehrsträgern.

Vorteile der Verbundausbildung

Wo liegen die Vorteile für die Unternehmen der Verkehrsbranche durch die Verbundausbildung?

- Hohe Qualität der Berufsausbildung, ohne eine kostenintensive Ausbildungsorganisation vorhalten zu müssen
- Entlastung von organisatorischen Aufgaben
- Förderung der Kenntnisse über die Vernetzung von Verkehrssystemen
- Imagegewinn – sie schaffen neue Ausbildungsplätze.

Die Ausbildung im Verbund ist ein Angebot zur Steigerung der Qualität und Quantität von Berufsausbildung. Gerade kleine und mittlere Unternehmen können sie nutzen, um

langfristig ihren qualifizierten Fachkräfte-Nachwuchs zu sichern, der genau ihren betrieblichen Anforderungen entspricht. Denn: wer die Märkte von morgen erobern, wer Kunden gewinnen und im Wettbewerb bestehen will, braucht gut qualifizierte Mitarbeiter. Das Bildungssystem muß sich insbesondere auf die Zukunftsbereiche konzentrieren. Nur hier werden in den nächsten Jahren verstärkt neue Arbeitsplätze und somit Ausbildungsplätze für geeignete und leistungswillige Auszubildende entstehen. Dienst-Leistung will gelernt sein.

Voraussetzung ist, daß man stärker als bisher auf Wettbewerb, Innovation und Dienstleistungen setzt. Wenn wir nicht endlich verstehen, daß der Übergang von der Industriegesellschaft zur Wissensgesellschaft im Zeitalter der Globalisierung mehr ist als ein Konjunkturphänomen, werden wir in die Irre laufen, so Bundesbildungsminister Jürgen Rüttgers mit Blick darauf, daß das Dienstleistungsgewerbe zwischen 1982 und 1991 neunmal so stark gewachsen sei wie die Industrie.

Die Deutsche Bahn AG, eine der größten europäischen Dienstleistungsunternehmen in der Verkehrswirtschaft, macht mit ihrem Vorstoß für eine stärkere Verbundausbildung in der Verkehrsbranche ein Angebot, wie sich zusätzliche Ausbildungsplätze schaffen lassen. Dies ohne zusätzliche öffentliche Subventionen und insbesondere ohne neue bürokratisch sowie arbeitsmarkt- und betriebsfern organisierte Finanzierungsmodelle.

Anfragen richten Sie bitte an:

DB AG

Dienstleistungszentrum Bildung, DZB

Stephensonstraße 1, 60326 Frankfurt/M.

Telefon (0 69) 9 73 31 40 15.

Förderung des Ausbildungspotentials bei ausländischen Betrieben

Dagmar Beer

Studium der Politikwissenschaft, Mitarbeit im Forschungsprojekt „Jugend und Berufsausbildung in Deutschland“ und Mitarbeiterin in der Abteilung 1.1 „Sozialwissenschaftliche Grundlagen der Berufsbildung“ im Bundesinstitut für Berufsbildung, Berlin

Bernhard Dresbach

Studium der Soziologie, Mitarbeit im Forschungsprojekt „Jugend und Berufsausbildung in Deutschland“ und Mitarbeiter in der Abteilung 1.2 „Qualifikationsstruktur und Berufsbildungsstatistik“ im Bundesinstitut für Berufsbildung, Berlin

Mona Granato

Studium der Politikwissenschaft, Volkswirtschaft und Islamwissenschaft, Mitarbeit im Forschungsprojekt „Jugend und Berufsausbildung in Deutschland“ und Mitarbeiterin in der Abteilung 1.1 „Sozialwissenschaftliche Grundlagen der Berufsbildung“ im Bundesinstitut für Berufsbildung, Berlin

Durch den Anfang der 90er Jahre erfolgten starken Abbau betrieblicher Ausbildungsplätze wird für immer mehr Jugendliche der Zugang zur beruflichen Qualifikation und damit der Einstieg ins Erwerbsleben versperrt. In der Konkurrenz um die insgesamt knappen Ausbildungsplätze sind vor allem Jugendliche ohne Schulabschluß und Schulabgänger ausländischer Herkunft die Verlierer. Es gilt daher in den nächsten Jahren vor allem, neue Ausbildungspotentiale zu schaffen bzw. zu aktivieren. Ein solches bisher vernachlässigtes Potential liegt bei den ausländischen Betrieben.

Nach einer Berechnung des Instituts der deutschen Wirtschaft, Köln, existieren derzeit ca. 280 000 ausländische Betriebe im IHK- und HwK-Bereich, wobei mit 88 Prozent der Schwerpunkt im Bereich von Industrie und Handel liegt. In der Regel sind es Kleingewerbetreibende, die vorrangig im Handel- und Gastgewerbe anzutreffen sind.¹ Im Rahmen dieser Untersuchung wird geschätzt, daß ca. 90 000 ausländische Betriebe in der Lage wären, Jugendliche auszubilden, also etwa ein Drittel. Doch nur 13 Prozent der ausländischen Betriebe bilden derzeit aus. Immerhin sind ca. 27 Prozent der befragten ausländischen Betriebe an Ausbildung grundsätzlich interessiert. Gelingt es, Ausbildungshemmnisse abzubauen und die Ausbildungsmotivation der ausländischen Unternehmen zu erhöhen, so wird es möglich, zusätzliche Ausbildungsplätze für Ju-