

# Kaufleute für Verkehrsservice – ein Beruf vor der Neuordnung

## MICHAEL WEBER-WERNZ

Fachbereichsleiter Bildung im Verband  
Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und  
Geschäftsführer der VDV-Akademie, Köln

**Der Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice steht in Konkurrenz zu anderen Berufen im Mobilitätsbereich. Der Beitrag geht der Frage nach, welche Gründe zu den inzwischen geringeren Ausbildungszahlen geführt haben und welche Veränderungen im öffentlichen Personenverkehr eine Neuausrichtung des Berufsbilds erfordern.**

## Verkauf, Sicherheit und Service: Impulse für die Entwicklung

Die Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Verkehrsservice umfasst drei Jahre und ist ein auf die spezifischen Belange des öffentlichen Personenverkehrs ausgerichteter Ausbildungsberuf. In der ersten Hälfte der 1990er-Jahre entwickelt und seit 1997 von Verkehrsunternehmen ausgebildet, kann seine Entwicklung als Reflex auf eine neue strategische Grundausrichtung in der Personenverkehrsbranche interpretiert werden. Das Prinzip der Kundenorientierung setzte sich als neue Handlungsmaxime der Mobilitätsanbieter durch. Sie fand ihren Ausdruck u. a. in einem rasant wachsenden Bedarf nach qualifizierten, serviceorientierten Fachkräften. Insofern war es naheliegend, einen dualen Ausbildungsberuf zu entwickeln, in dem die professionelle Servicetätigkeit im Vordergrund stehen sollte.

Ein zweiter Entwicklungsimpuls resultierte aus dem wachsenden Sicherheitsbedürfnis der Fahrgäste. Mit technischer Aufrüstung, insbesondere aber mit der Präsenz gut ausgebildeter Servicekräfte sollte hierauf reagiert werden. Folgerichtig sind dem Berufsbild zwei Schwerpunkte zugewiesen: Verkauf und Service sowie Sicherheit und Service. Ein zentraler Bestandteil der Ausbildung ist die sogenannte »Interaktionsarbeit« (vgl. DUNKEL/VOß 2004; DUNKEL/WEIHRICH 2012). Entsprechende Tätigkeitsfelder und Einsatzgebiete veranschaulichen dies:

- Entwicklung und Vertrieb von Beförderungsleistungen,
- Verkauf und Beratung in Fahrgast- und Kundenzentren sowie in Bahnen und Bussen,
- Zugbegleitung,
- Bahnsteigaufsicht,
- Personaldisposition,
- Fahrplangestaltung,
- Fahrausweisprüfdienst
- Service- und Sicherheitsdienst.

Einsatzgebiete liegen darüber hinaus in den Marketing- und PR-Bereichen der Unternehmen sowie in den klassischen kaufmännischen Sektoren wie Rechnungswesen, Controlling und Lagerwirtschaft. Der Beruf sprengt die Grenzen der üblichen kaufmännischen Tätigkeit und bedient die Schnittstelle von Vertrieb, Betrieb und kaufmännischen Dienstleistungen.

## Ausbildungsunternehmen und Ausbildungszahlen

Die Deutsche Bahn und städtische bzw. kommunale Verkehrsunternehmen unterschiedlicher Größenordnung haben 1997 mit der Ausbildung begonnen. Mit den Jahren sind private Bahn- und Busunternehmen in die Ausbildung des Berufsbilds eingestiegen.

Rund 10.000 junge Menschen sind in den vergangenen 15 Jahren erfolgreich als Kaufleute für Verkehrsservice ausgebildet worden. Grob lassen sich in quantitativer Hinsicht zwei Entwicklungsphasen unterscheiden:

- Eine Phase des Wachstums, in der zwischen 1997 und 2001 jährlich rund 1.000 Auszubildende eingestellt worden sind, und
- eine Phase der regressiven Stabilisierung ab 2002/2003, in der sich die Zahl der neu abgeschlossenen Ausbildungsverträge zunächst auf 500–600, in den Jahren ab 2012 auf rund 350 bis 400 eingependelt hat.

Abbildung

Multimodale Vernetzung unterschiedlicher Verkehrsträger



Entsprechend hat sich die Zahl der jährlichen Abschlussprüfungen und der Absolventinnen und Absolventen verringert. 1.000 Auszubildende werden zurzeit ausgebildet, überwiegend von der Deutschen Bahn. Rund 60 Prozent der Auszubildenden sind weiblich.

### Mögliche Gründe für rückläufige Ausbildungszahlen

Es gibt insbesondere zwei Gründe, die ursächlich für die nachlassende Resonanz der Unternehmen sind, in diesem Beruf auszubilden, und die nachfolgend skizziert werden.

### Neue Anforderungen an Mobilität

Die im Berufsbild vermittelten fachlichen Kompetenzen und definierten Aufgabengebiete reichen nicht aus, um den Anforderungen der im Entstehen begriffenen neuen Mobilitätswelt gerecht werden zu können. Treiber sind die Digitalisierung und ihre vielfältigen Möglichkeiten, Mobilität und Verkehr neu zu erfinden. 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 – wird eine der prägenden Entwicklungslinien sein, die neue Kompetenzen in Beratung und Service bei den Beschäftigten erfordern (vgl. Abb.).

Hinzu kommen digitale Informations- und Buchungsplattformen, die individualisierte Services für Kundinnen und Kunden anbieten und ihren Wünschen nach Informationen während des Unterwegsseins sowie nach Echtzeit- und Prognoseinformationen entgegenkommen. E-Ticketing-Systeme werden das Reisen für Kundinnen und Kunden einfacher machen. Neue Zubringersysteme, die Kundinnen und Kunden kurzfristig auf Zuruf (»Mobility on Demand«) individuell von zu Hause zu den Mobilitätsknotenpunkten bringen, sind weitere Elemente, die es zu berücksichtigen gilt. Inwieweit die verschiedenen Verkehrsträger sich künftig autonom, also ohne Fahrer/-in auf den Straßen bewegen werden, ist ebenfalls Thema künftiger Mobilitätskonzepte.

Vor diesem Hintergrund wird sich das Mobilitätsverhalten der Menschen in den nächsten zehn Jahren verändern. Die Nachfrage nach digitalen Services und qualifizierten Beratungen wird steigen. Die Beratungen werden individueller und digitaler.

### Konkurrierende Berufe

Im öffentlichen Personenverkehr ist 2002 mit der *Fachkraft im Fahrbetrieb* ein weiterer kaufmännisch-serviceorientierter Beruf verordnet worden. Wenngleich Ausbildung und Einsatzfelder der Fachkräfte auf den Fahrdienst für Bus und/oder Straßenbahn/Stadtbahn und nachgelagerte betriebliche Back-Office-Aufgaben fokussiert sind, gibt es

mehrere Überschneidungen mit den Kaufleuten im Verkehrsservice, insbesondere in den Einsatzgebieten Kundenservice, Vertrieb und Marketing.

Dass viele Ausbildungsbetriebe von Beginn an dazu übergegangen sind, die Fachkraft im Fahrbetrieb zugunsten der Kaufleute für Verkehrsservice auszubilden, liegt darin begründet, dass das Einsatzspektrum der Fachkräfte im Fahrbetrieb aufgrund ihrer Fahrerlaubnis breiter ist und somit die Flexibilisierungsmöglichkeiten der Unternehmen größer sind. Offenbar nehmen dafür viele Betriebe eine geringere Ausprägung kaufmännischer Kompetenzen in Kauf. Eine Evaluation der Verkehrsberufe durch das BIBB hat bereits 2003 eine entsprechende Entwicklung prognostiziert (vgl. PEPPINGHAUS u. a. 2003). Heute bilden über 80 Bus- und Stadtbahnunternehmen Fachkräfte im Fahrbetrieb aus, weniger als 20 Kaufleute für Verkehrsservice.

Eine größere Professionalität wird seit mehreren Jahren auch für das betriebliche Sicherheitsmanagement in Bussen und Bahnen sowie der Infrastruktur gefordert. Offenbar reichen die entsprechenden Kompetenzen der Kaufleute für Verkehrsservice nicht mehr aus. Insofern war es naheliegend, dass der Gesetzgeber mit den beiden Berufsbildern Servicekraft für Schutz und Sicherheit und Fachkraft für Schutz und Sicherheit den Weg zu eigenständigen, anerkannten Berufsbildern gegangen ist.

Letztlich machen es auch die klassischen Ausbildungsberufe wie Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement oder Industriekaufmann/Industriekauffrau den Kaufleuten für Verkehrsservice schwer: Unternehmen argumentieren an dieser Schnittstelle mit der größeren Professionalität »rein kaufmännisch« ausgebildeter Kaufleute.

### Zentrale Kompetenzen in einem weiterentwickelten Berufsbild

Neue Entwicklungen in der Mobilitätswelt, neue Beratungsbedarfe und der Druck, der von konkurrierenden Berufen ausgeht, haben zu einer schwindenden Nachfrage nach Absolventinnen und Absolventen geführt. Dieser Trend wird sich künftig noch verschärfen.

Folglich haben sich die Sozialpartner im Jahr 2015 darauf verständigt, eine Neuordnung des Berufsbilds anzustreben. Der Beruf soll in Richtung eines *Kaufmann/Kauffrau für Mobilität* entwickelt werden. Die beiden Ausbildungsschwerpunkte Verkehr und Mobilität sowie Service und Beratung sollen das Berufsbild prägen.

Einsatzfelder der neuen Mobilitätskaufleute werden weiterhin im Front-Office-Bereich liegen, also in der Beratung von Kundinnen und Kunden und im Verkauf von Dienst-

leistungen. Der wachsende digitale Informations- und Buchungsmarkt wird jedoch zu einer größeren IT-Kompetenz der Kaufleute führen müssen bis hin zu den Fähigkeiten, elektronische Produkt- und Kontrollcodes zu generieren und an der Entwicklung von Sicherheitskonzepten für Kundendaten und entsprechenden Übertragungstechnologien mitzuwirken. Kenntnisse des Mobilitätsverhaltens der Menschen und dieses an den Nahtstellen zwischen den verschiedenen Verkehrsträgern zu organisieren, wird eine wichtige Aufgabe der Kaufleute darstellen. Digital gewonnene Kundendaten so aufzubereiten, dass die Verkehrsunternehmen in die Lage versetzt werden, individuell gestaltete Mobilitätsangebote offensiv zu unterbreiten, wird ebenso ein Aufgabenfeld darstellen wie die Realisierung von Kooperationen zwischen Mobilitätsanbietern und anderen Services, z. B. im Einzel- und Online-Handel oder im Tourismus. Neben digitaler Kompetenz wird künftig auch die Kompetenz, Methoden der Moderation, der Konzeptentwicklung und des teamorientierten Arbeitens zu beherrschen, ein Schlüsselfaktor für erfolgreiches berufliches Handeln in dieser Berufsgruppe sein.

Neben den bisherigen Ausbildungsbranchen des öffentlichen Personenverkehrs mit Eisenbahn sowie Bus und Stadtbahn sind weitere im Fokus der Überlegungen. Dazu zählen u. a. Stadt- und Kommunalverwaltungen, Car-sharing- und Bikesharing-Anbieter, Fernbusunternehmen, Entwickler und Anbieter von digitalen Mobilitätsplattformen, Mobilitäts-Start-ups sowie Automobilhersteller, die ihre Geschäftsfelder weiter ausbauen werden. Die Sozialpartner gehen davon aus, dass die Nachfrage nach Mobilitätsfachkräften in den nächsten Jahren und Jahrzehnten an Schwung gewinnen wird.

Der Neuordnung des Berufsbilds wird eine Untersuchung vorgeschaltet, mit der das Bundesministerium für Wirtschaft das BIBB beauftragt hat. Im Januar 2017 wurde mit der Arbeit begonnen und Mitte 2018 werden erste Ergebnisse der Voruntersuchung erwartet. ◀

---

#### Literatur

DUNKEL, W.; VOB, G. G. (Hrsg.): Dienstleistung als Interaktion. Beiträge aus einem Forschungsprojekt. Altenpflege, Deutsche Bahn, Call Center. Mering 2004

DUNKEL, W.; WEHRICH, M. (Hrsg.): Interaktive Arbeit. Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen. Wiesbaden 2012

PEPPINGHAUS, B. u. a.: Evaluation der Verkehrsberufe, insbesondere Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice (BIBB-Vorhaben 4.0535). Bonn 2003 – URL: [www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/eb\\_40535.pdf](http://www2.bibb.de/bibbtools/tools/dapro/data/documents/pdf/eb_40535.pdf) (Stand: 08.02.2017)