
Berufe und Beruflichkeit in der Verkehrsbranche

Fachtagung

Anforderungen in der Mobilitätsberatung – Perspektiven aus Wissenschaft und Praxis

Vanessa Potzolli

19.04.2016, Aachen

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



DLR Projektträger

Gutachten Personalbedarf 2014-2020

VDV Akademie VDV Die Verkehrs-
unternehmen

Gutachten

Personalbedarf und Arbeitsmärkte
der Verkehrsunternehmen
2014 bis 2020

Analyse, Perspektiven und Handlungsbedarf



Angebotene Ausbildungsberufe der Verkehrsunternehmen

| | Ausbildungsberuf | Anzahl ausbildender Unternehmen | Anteil in % | | Ausbildungsberuf | Anzahl ausbildender Unternehmen | Anteil in % |
|----|---|---------------------------------|-------------|----|--|---------------------------------|-------------|
| 1 | KfZ-Mechatroniker/in | 50 | 52 % | 17 | Konstruktionsmechaniker/in | 6 | 6 % |
| 2 | Fachkraft im Fahrbetrieb | 46 | 47 % | 18 | Sonstiges | 5 | 5 % |
| 3 | Elektroniker/in verschiedener Fachrichtungen | 35 | 36 % | 19 | Systeminformatiker/in | | |
| 4 | Bürokaufmann/frau | 34 | 35 % | 20 | Fachinformatiker/in | 4 | 4 % |
| 5 | Mechatroniker/in | 33 | 34 % | 21 | Kaufmann/frau im Eisenbahn- und Straßenverkehr | 4 | 4 % |
| 6 | Industriemechaniker/in | 26 | 27 % | 22 | Kaufmann/frau für Spedition und Logistikdienstleistungen | 4 | 4 % |
| 7 | Industriekaufmann/frau | 24 | 25 % | 23 | Karosserie- und Fahrzeugbauer/in | 4 | 4 % |
| 8 | Kaufmann/frau für Verkehrsservice | 17 | 18 % | 24 | KfZ-Servicemechaniker/in | 3 | 3 % |
| 9 | Kaufmann/frau für Bürokommunikation | 16 | 16 % | 25 | Fachkraft für Lagerlogistik | 3 | 3 % |
| 10 | Berufskraftfahrer/in | 15 | 15 % | 26 | Bauzeichner/in | 2 | 2 % |
| 11 | Gleisbauer/in | 10 | 10 % | 27 | Kaufmann/frau für Tourismus und Freizeit | 2 | 2 % |
| 12 | Eisenbahner/in im Betriebsdienst | 10 | 10 % | 28 | Teilezurichter/in | 1 | 1 % |
| 13 | Automatenkaufmann/frau | 9 | 9 % | 29 | Servicekraft für Schutz und Sicherheit | 1 | 1 % |
| 14 | Fahrzeuglackierer/in / Fachkraft für Beschichtungstechnik | 7 | 7 % | 30 | Fahrzeuginnenausstatter/in /Sattler/in | 1 | 1 % |
| 15 | IT-System-Elektroniker/in | 7 | 7 % | 31 | Zerspanungsmechaniker/in | 1 | 1 % |
| 16 | Informatik-Kaufmann/frau | 6 | 6 % | | | | |

Quelle: Gutachten Personalbedarf und Arbeitsmärkte der Verkehrsunternehmen 2014 bis 2020

Die Zahlen beruhen auf 140 teilnehmenden Unternehmen

Welche Zielgruppen arbeiten in der Beratung?

- Quereinsteiger (stellen den Größten Anteil an Beschäftigten in der Beratung)
- Auszubildende
- Leistungsgewandelte Mitarbeiter (stellen den geringsten Anteil an Beschäftigten in der Beratung)

„Beratungsrelevante Berufe“

Ausgewählte Erstausbildungsberufe im ÖV

- **Berufe für die Beratung und kaufmännische Dienstleistungen**
Kaufmann/frau für Büromanagement, Kaufmann/frau für Verkehrsservice, Industriekaufmann/frau, Kaufmann/frau für Tourismus und Freizeit, Fachkraft im Fahrbetrieb, Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung
- **Berufe für den Fahrdienst**
Fachkraft im Fahrbetrieb, Eisenbahner im Betriebsdienst, Berufskraftfahrer/in
- **Sonstige relevante Berufe**
Fachkraft für Schutz und Sicherheit, Servicekraft für Schutz und Sicherheit

Das Berufsbild „ Kaufmann/frau für Verkehrsservice“

- besteht seit 1997
- umfasste am 31.12.2014 insgesamt 1.083 Auszubildende
- wird vor allem von der Deutschen Bahn AG ausgebildet, zudem von etwa 20 - 25 ÖPNV-Unternehmen
- Einige Arbeitgeber die diesen Beruf anbieten sind:
Deutsche Bahn AG, KVG Stade GmbH & Co. KG, Stadtwerke Frankfurt am Main, Hamburger Hochbahn AG, Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG, Kölner Verkehrsbetriebe AG, Stadtverwaltung Monheim, Autobus Oberbayern GmbH, Stadtwerke München GmbH, Usedomer Bäderbahn GmbH

| Kfv | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Neuabschlüsse im KJ | 381 | 405 | 366 | 375 |
| Auszubildende am 31.12. | 1.044 | 1.074 | 1.083 | 1.083 |

Quelle: BIBB - DATENBLATT 51412010 Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice (IH)

Aufgabengebiete der Kaufleute für Verkehrsservice (KfV)

- Beratung von Kunden zu Verkehrsverbindungen, Reisewegen, Tarifen und Verkauf von Fahrausweisen
- Mitwirkung bei der Planung von Marketing- und Werbemaßnahmen
- Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Realisierung von Mobilitätsketten zwischen den verschiedenen Systemen des öffentlichen Personenverkehrs
- Organisation, Realisierung und Überwachung von Qualitätskontrollen in der gesamten Mobilitätskette
- Durchführung von Präventivmaßnahmen zur Gewährleistung von Sicherheit in Fahrzeugen, U-Bahn-Stationen, Bahnhöfen und Haltestellen
- Bedienung und Kontrolle der technischen Service- und Sicherheitsmaßnahmen
- Personalwirtschaft, Buchhaltung, Finanz- und Rechnungswesen und Betriebsorganisation

Karrieremöglichkeiten KfV nach der Ausbildung

- Verkehrsmeister/in (VDV)
- Fachwirt Personenverkehr und Mobilität (IHK)
- Fachwirt/in für den Bahnbetrieb (IHK)
- Fachkaufmann/frau Marketing (IHK)
- Fachberater/in Vertrieb (IHK)
- Personalfachkaufmann/frau (IHK)
- Fachkaufmann/frau Büromanagement (IHK)
- Controller ÖPNV (VDV)
- Controller (IHK)
- Meister/in Schutz und Sicherheit (IHK)

Neuordnung des Berufsbildes KfV

- Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG)und ver.di haben sich mit dem Kuratorium der deutschen Wirtschaft für Berufsbildung (KWB) und dem Deutschen Gewerkschaftsbund (DGB) auf eine Neuordnung verständigt und eine Initiative diesbezüglich gestartet
- Der nächste Schritt ist eine Voruntersuchung des Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB), um Erkenntnisse zu gewinnen, die dann in das Neuordnungsverfahren des Berufsbilds aufgenommen werden sollen

Das Berufsbild „Fachkraft im Fahrbetrieb“

- besteht seit Sommer 2002
- umfasste am 31.12.2014 insgesamt 996 Auszubildende
- wird von mehr als 80 Verkehrsunternehmen ausgebildet (über 60 Arbeitgeber sind allein bei der Jobbörse der Arbeitsagentur vertreten)
- ist in Unternehmenstypen unterschiedlicher Größe, rechtlicher Verfassung und geografischer Lage zu finden

| Fachkraft im Fahrbetrieb | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--------------------------|------|------|------|------|
| Neuabschlüsse im KJ | 339 | 369 | 372 | 375 |
| Auszubildende am 31.12. | 870 | 957 | 954 | 996 |

Quelle: BIBB - DATENBLATT 52132010 Fachkraft im Fahrbetrieb (IH)

Aufgabengebiete der Fachkräfte im Fahrbetrieb

- Realisation des serviceorientierten Fahr- und Kundendienstes mit Bus und Bahn
- Beratung der Kunden zu Verkehrsverbindungen, Reisewegen, Tarifen und Verkauf von Fahrausweisen
- Durchführung von aktivem Störungsmanagement
- Mitwirkung bei Planung, Disposition und Herstellung der Betriebssicherheit von Fahrzeugen
- Mitwirkung bei der Personaldisposition im Fahr- und Betriebsdienst
- Überwachung und Veranlassung der Wartung und Instandhaltung von Fahrzeugen
- Mitwirkung bei der Planung von Marketing- und Werbemaßnahmen
- Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Bedienung und Kontrolle technischer Service- und Sicherheitseinrichtungen
- Personalwirtschaft, Buchhaltung, Finanz- und Rechnungswesen und Betriebsorganisation

Das Berufsbild Kaufmann/frau für Bürokommunikation

- besteht seit 1991; seit 2014 gibt es den neuen Beruf Kaufmann/frau für Büromanagement
- umfasste am 31.12.2014 17.952 Auszubildende
- wird von fast allen Verkehrsunternehmen ausgebildet
- umfasst Assistenz- und Sekretariatsaufgaben, Textverarbeitung, Rechnungswesen, allgemeine Verwaltungsaufgaben etc.

| Kaufmann/frau für Bürokommunikation | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Neuabschlüsse im KJ | 11.943 | 11.445 | 10.527 | 1.527 |
| Auszubildende am 31.12. | 30.774 | 29.799 | 28.017 | 17.952 |

Das System beruflicher Bildung im ÖPNV (SyBil)

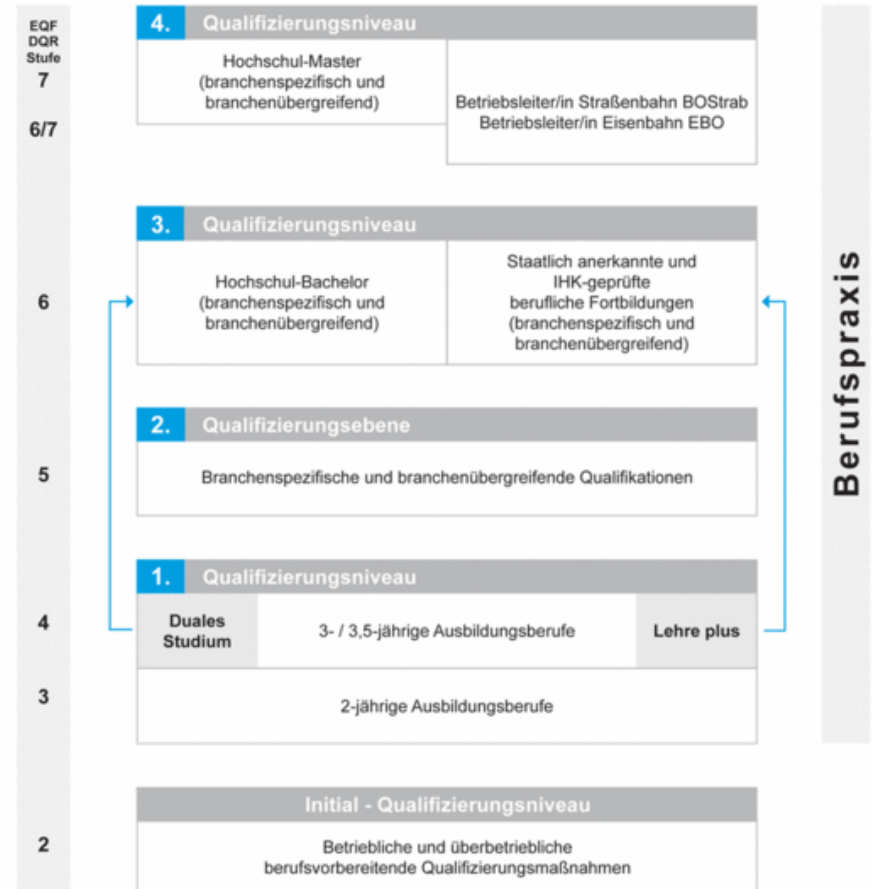
Das System beruflicher Bildung im ÖPNV (SyBil)

- Berufliche Karrieren fördern durch akademische Aus- und Weiterbildung
- Modulare, berufsbegleitende Aus- und Weiterbildungsangebote von der Berufsausbildung bis hin zu Bachelor und Master-Studien mit zertifizierten staatlichen, kammerbezogenen und Akademie-Abschlüssen
- Durchlässigkeit fördern und Bildungshürden abbauen
- Lebenslanges Lernen

Das System beruflicher Bildung im ÖPNV (SyBil)

Das System beruflicher Bildungswege für die Verkehrsbranche umfasst Qualifizierungsangebote und Abschlüsse für die drei Unternehmens-Sektoren

- Betrieb/ Vertrieb,
- Technik/ Infrastruktur und
- Kaufmännische Dienstleistung



Regelmäßige/Strukturierte Weiterbildungen für Berater/innen

- In allen Verkehrsunternehmen gibt es regelmäßige Tarifschulungen für die Berater/innen in den Kundenzentren
- In den vielen Unternehmen gibt es auch regelmäßige Schulungen zu weichen Themen wie Deeskalationsschulungen, Kommunikation, Verkauf und Gesprächsführung

Rückfragen
