



Michael Huß, Auszubildender zur Fachkraft im Fahrbetrieb Bus

FIF- Ausbildung am Beispiel Unternehmensbereich Stadtbus

Referent: Klaus Gehring

Das Unternehmen auf einen Blick: Über 400.000 Fahrgäste kommen täglich mit uns ans Ziel

- 1892 gegründet
- 154 Mio. Fahrgäste pro Jahr
- 1886 Mitarbeiter
- 12 Stadtbahnlinien, 40 Buslinien
- 879 Haltestellen
- 290 Stadtbahnwagen und 129 Busse
- 120 km Streckenlänge im Schienenverkehr, davon 19 km im Tunnel



Unternehmensziele

- Zentrale Themen für die Zukunftssicherung der üstra sind die Kundenorientierung, die konsequente Marktausrichtung und die Sicherstellung der Wettbewerbsfähigkeit gegenüber konkurrierenden Anbietern hinsichtlich Preis und Leistung.
- Eine Konsequenz daraus ist, dass die Qualität unserer Dienstleistung für den Kunden als auch für den Auftraggeber ein unverzichtbarer Teil des ÖPNV ist.
- Bedeutet, dass um den Herausforderungen der Zukunft im Nahverkehr gerecht werden zu können, wir qualifiziertes Personal benötigen mit u.a. vorbildlicher Kundendienstleistung und hoher Flexibilität.

Auswirkungen auf die Personalplanung im Fahrdienst

Diese zukünftigen Herausforderungen haben starke Auswirkungen auf das Anforderungsprofil des Fahrers, denn die Fahrerin und der Fahrer repräsentieren die wesentliche Schnittstelle zu unserem Kunden.

Des Weiteren ergeben Fahrerinnen und Fahrer die Mehrzahl unserer Mitarbeiter mit entsprechendem Nachwuchsbedarf.

Auswirkungen auf das Anforderungsprofil unserer FahrerInnen

Definition des Anforderungsprofil :

- Spaß am Umgang mit Menschen
- Ausgeprägte Kundenorientierung
- Positive Grundeinstellung als Servicedienstleister und Identifikation mit dem Dienstleistungsunternehmen üstra
- Teamfähigkeit und ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit, d. h. aktiv auf Kunden zu zugehen und tolerant gegenüber Kunden zu sein sowie in konflikträchtigen Situationen deeskalierend (Konfliktfähigkeit) wirkend, also stressresistent und belastbar sein
- Kompetentes und souveränes Auftreten
- Ausgeglichenes und freundliches Wesen
- Anpassung der fachlichen Anforderungen (Einsatzflexibilität, Mischqualifikation etc.)

Auswirkungen auf die MitarbeiterInnen

Diese notwendigen neuen Anforderungen sind auch aus Sicht der MA wünschenswert, da sie die Flexibilität und die Aufstiegschancen erhöhen und die Einflussmöglichkeit der heute schon übertragenen Verantwortung anpasst.

Des Weiteren wird die Motivation und Kompetenz der MA durch Mischttätigkeit gesteigert, die Produktivität erhöht und eine evtl. auftretende einseitige Belastung verringert.

Entscheidung des Unternehmens

Die Arbeitgebervertreter und die Arbeitnehmervertreter waren sich einig, dass die notwendige Kundenorientierung und situative Handlungskompetenz nicht ausschließlich in der Weiterbildung vermittelt werden kann, so wurde 2005 beschlossen, mit dem „neuen“ Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb bei der üstra zu beginnen.

Personalbedarfsplanung

Der Bedarf an Stadtbahn-/OmnibusfahrerInnen soll langfristig zum Teil über die Berufsausbildung zur „Fachkraft im Fahrbetrieb“ gedeckt werden.

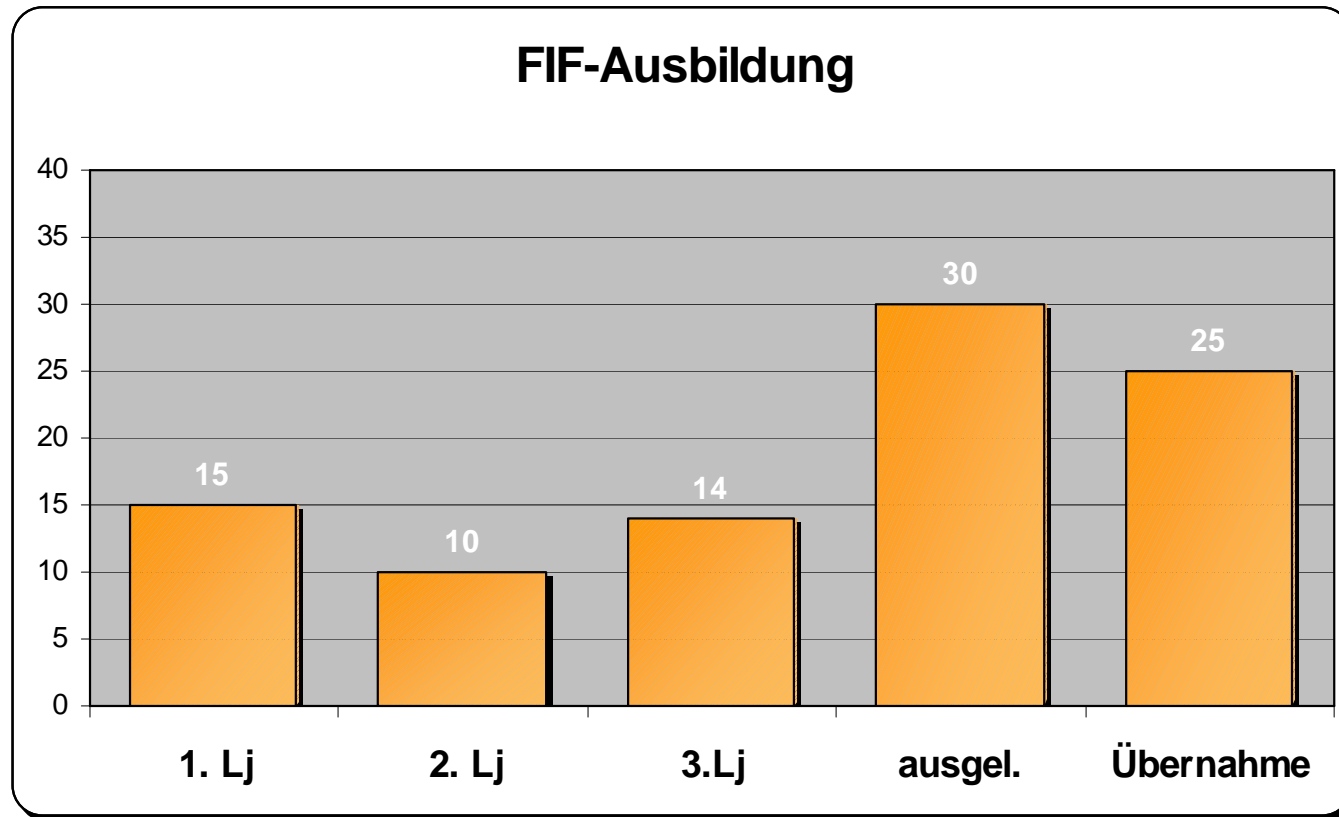
Vor allem im Busbereich ist abzusehen, dass sich durch das Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz und die gesetzlichen Rahmenbedingungen (Führerscheinpreise etc.) es immer weniger Quereinsteiger geben wird.

Einstellungsvoraussetzung

Anforderungsprofil

- Mindestalter 18 Jahre
- bei Einstellung Führerschein Klasse B
- Guter Hauptschulabschluss
- Gute Englischkenntnisse; weitere Fremdsprache wäre von Vorteil
- Interesse an systematischer, planvoller Arbeit, sowie technisches Verständnis
- Teamfähigkeit, Zuverlässigkeit, Flexibilität und Selbständigkeit
- Eignungstest und medizinische Untersuchung durch den Betriebsarzt

Sachstand 2010



→ 1. Lehrjahr

- Kennenlernen der üstra (Einführungswoche)
- Einsatzplanung durch Fahrerakademie
- Fahrschul Ausbildung Kl. D
- Teilausbildung im Unternehmensbereich



Microsoft
Word-Dokument

- Fahrdienste mit Lehrfahrern (Ende des 1.Lj.)
- Prüfung für die innerbetriebliche Fahrerlaubnis durch Betriebsleiter
- Berufsschulblöcke

→ 2. Lehrjahr

- Einsatzplanung durch Ausbildungsteam
- QM, Servicecenter, Personalabteilung etc.
- 4-6 wöchige Einsätze im Fahrdienst/ Bus
- Berufsschulblöcke
- Zwischenprüfung IHK

→ 3. Lehrjahr

- Einsatzplanung durch Ausbildungsteam
- QM, Servicecenter, Personalabteilung etc.
- 4-6 wöchige Einsätze im Fahrdienst/ Bus
- Berufsschulblöcke
- Abschlussprüfung IHK
- Entscheidung Übernahme in Arbeitsverhältnis (zun. 1 Jahr befristet)

→ Betreuung

Ausbildungsbeauftragter für „FIF“ im UN Stadtbus = Leiter Fahrerakademie

- Mitarbeit bei der Bewerberauswahl
- Erstellen der Ausbildungs-/ Einsatzpläne im ersten Lehrjahr
- Planung der Fahrschulausbildung
- Ansprechpartner für die Auszubildenden

→ Beurteilung

Die Auszubildenden werden von den jeweiligen Fachabteilungen in ihrer Teilausbildung bewertet.



Adobe Acrobat
Document

So ergibt sich ein Gesamtbild im Ausbildungsverlauf und eine Rückmeldung aus den verschiedenen Einsatzbereichen.

→ Zukunft 1

2010 gab es zum ersten Mal **zu wenig** Bewerber!

mögliche Gründe:

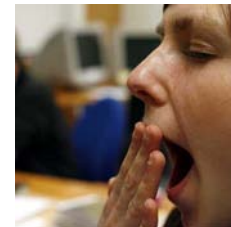
- Berufsbild ist zu wenig bekannt
- Werbematerialien fehlen
- Arbeitsämter (BIZ) empfehlen diesen Beruf nicht (Kenntnis?)
- Internetpräsentationen (BIZ) unattraktiv

→ Zukunft 2

Internetseite der Arbeitsagentur wird zur Zeit überarbeitet



=



→ Zukunft 3

Internetseite der Arbeitsagentur in Zusammenarbeit mit der üstra



→ Zukunft 4

Einsatzmöglichkeiten nach der Ausbildung

- erworbene Fachkompetenzen sollten nach der Ausbildung erhalten bleiben
- zur Zeit nur Einsatz im Fahrdienst geplant
- Einsatz im Rahmen von Mischarbeit möglich
- ✓ Fahrscheinprüfdienst
- ✓ Servicecenter
- ✓ Messen und Veranstaltungen

Probleme:

- Disposition schwierig
- Stellen vorhanden?

→ Vision

Vom „Anlernberuf“ Busfahrer zu professionellen „Kundendienstleistern mit Führerschein“.

Fachkräfte im Fahrbetrieb haben ein hohes Maß an Hintergrundwissen über das Unternehmen.

Geschäftsprozesse und Abläufe/ Strukturen, Sachbearbeiter und Ansprechpartner sind ihnen bekannt.

Ziel sollte sein, dieses Fachwissen zu erhalten und weiter zu fördern.

Wenn möglich: Kontinuierlicher Einsatz der FIF über Rotation/ Mischarbeit in allen Unternehmensbereichen der üstra.



Impressum

üstra
Hannoversche Verkehrsbetriebe
Aktiengesellschaft
Am Hohen Ufer 6
30159 Hannover
Telefon: 0511 / 1668 - 0
Telefax: 0511 / 1668 - 2010
info@uestra.de · www.uestra.de
Vorstand: André Neiß, Wilhelm Lindenberg



Partner der
Region Hannover

üstra