

## Mobilitätswende (mit-)gestalten

### Modernisierung des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice

**Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice beraten und betreuen Kunden mit einer Vielzahl an Serviceleistungen im öffentlichen und gewerblichen Personenverkehr. Vor dem Hintergrund einer zunehmenden Digitalisierung und im Zuge der »Mobilitätswende« hat sich das Aufgabenspektrum für diese Fachkräfte verändert. Mit der Modernisierung der Ausbildungsordnung wird dem Wandel in der Verkehrswirtschaft Rechnung getragen, was auch durch die Ergänzung »Mobilität« in der Berufsbezeichnung sichtbar wird.**

#### Veränderte Marktstrukturen und Kundenanforderungen in der Verkehrswirtschaft

Der Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice wurde 1997 neu entwickelt und bedient seitdem die spezifischen Belange des öffentlichen und gewerblichen Personenverkehrs. Das Prinzip der Kundenorientierung und eine professionelle Servicetätigkeit sind bis heute die Eckpfeiler dieser kaufmännischen Ausbildung (vgl. WEBER-WERNZ 2017, S. 50). Kaufleute für Verkehrsservice arbeiten in öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen, bei Verkehrsverbünden sowie Reiseveranstaltern in verschiedensten Tätigkeitsbereichen, z.B. in Fahrgast- und Kundenzentren, als Zugbegleitung, in der Personaldisposition oder in der Entwicklung und im Vertrieb von Beförderungsleistungen (ebd.).

In den letzten Jahren und Jahrzehnten haben sich sowohl Technologien als auch Marktstrukturen und Kundenanforderungen im Verkehrs-

und Mobilitätssektor verändert. So haben u. a. Online-Buchungssysteme, digitale Mobilitätsplattformen, elektronische Fahrkarten und digitale Kassensysteme Service- und Beratungsanforderungen verändert. Hinzu kommt eine zunehmende Vernetzung von traditionellen Verkehrsträgern wie Bus und Bahn mit neuen Mobilitätsangeboten wie z. B. Carsharing oder Bikeshaaring (vgl. WEBER-WERNZ 2017; OTTO/EKERT 2018).

Darüber hinaus sind die Anforderungen an Konfliktlösungen und Kommunikation in der Kundeninteraktion weiter gewachsen. Im Zuge der Internationalisierung und einer zunehmenden Diversität von Kundinnen und Kunden und Beschäftigten gewinnen zudem Fremdsprachenkompetenzen und ein kultursensibles Handeln weiter an Gewicht. Rechtliche Rahmenbedingungen, die eine Barrierefreiheit an Bahnhöfen regeln, haben Auswirkungen auf Beratungsanforderungen für mobilitätseingeschränkte Personen. Diese

und weitere Kompetenz- und Qualifizierungsbedarfe wurden im Rahmen der Modernisierung des Berufsbilds zum 01.08.2026 aufgegriffen.

#### Von der »Monomodalität« zur »Multimodalität«

Die zunehmende Vernetzung von traditionellen Verkehrsmitteln wie Bus und Bahn mit neuen Mobilitätsangeboten wie Carsharing, Bikeshaaring oder Sammeltaxis (*Multi- und Intermodalität*, vgl. ausführlich: WEBER-WERNZ 2017) gilt als zentrale Entwicklungslinie in der Verkehrswirtschaft (vgl. OTTO/EKERT 2018) und ist ein wichtiger Bestandteil der Mobilitätswende. Wegekettens mit unterschiedlichen Verkehrsmitteln (mit-)zugestalten und Kundinnen und Kunden in dieser Hinsicht zu beraten, ist daher von großer Bedeutung. Ziel ist es, Kundinnen und Kunden Mobilitätsketten aus einer Hand anbieten zu können (ebd.). Diese neuen Anforderungen wurden durch die Integration einer neuen Berufsbildposition »Entwicklung von Mobilitätsdienstleistungen und ihre Realisierung mitgestalten« berücksichtigt. Im Gegensatz zu traditionellen Service- und Beratungsleistungen, die sich nur auf einen Verkehrsträger



**HANNELORE MOTTWEILER**  
Dr., wiss. Mitarbeiterin im  
BIBB  
mottweiler@bibb.de



**ANKE KOCK**  
Dr., wiss. Mitarbeiterin im  
BIBB  
kock@bibb.de

beziehen, sind nun neue Lernziele Bestandteil der modernisierten Ausbildungsordnung wie z.B. das Mitgestalten von »Verknüpfungsleistungen im Rahmen von Mobilitätsangeboten« und das Anbieten von Produkten und Dienstleistungen für alle Phasen und Stationen einer Reise. Eine wichtige Voraussetzung zur Beratung und Mitgestaltung von Mobilitätsdienstleistungen ist die Nutzung von digitalen Plattformen und Tools des datenbasierten Mobilitätsmanagements. Die neue Bezeichnung »Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice« trägt diesem Profil Rechnung und soll ansprechender für künftige Auszubildende sein.

### Gestiegene Anforderungen in der Kundenkommunikation

Die Interaktion und Kommunikation mit Kundinnen und Kunden ist zentraler Bestandteil des Berufsprofils von Kaufleuten für Mobilität und Verkehrsservice. Das Leitbild der Service- und Kundenorientierung ist dabei prägend. Gespräche sollen situations- und adressatenorientiert geführt werden und die Diversität der Kundinnen und Kunden berücksichtigen. Damit einhergehende Anforderungen kultureller Sensibilität wurden in der modernisierten Ausbildungsordnung durch eine neue Berufsbildposition »Im Arbeitskontext kultursensibel handeln« aufgegriffen. Auch die Kommunikation in Problemsituationen nimmt im Berufsalltag von Kaufleuten für Mobilität und Verkehrsservice zu. Neu aufgenommen wurden daher Lernziele zur Kommunikation in Störungssituationen und die Anwendung von Deeskalationstechniken (präventiv und in Konfliktsituationen).

Der Umgang mit psychisch belastenden Ereignissen wurde zudem im Rahmen der Berufsbildposition »In Not- und in Zwischenfällen Maßnahmen ergreifen« aufgegriffen. Kaufleute für Mobilität und Verkehrsservice sollen dementsprechend über »Kenntnisse zu betriebliche[n] Leitlinien und Hilfsangebote[n] zur Nachsorge psychisch belastender Ereignisse« verfügen und »Strategien für den Umgang mit psychisch belastenden Ereignissen anwenden«.

### Weitere Neuerungen im Überblick

Der kaufmännische Charakter der Ausbildung bleibt erhalten, die Inhalte im Bereich der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle wurden jedoch an einigen Stellen an die betrieblichen Bedarfe in der Verkehrsbbranche angepasst. Die bisherige Differenzierung der Ausbildung in Schwerpunkte wurde aufgehoben, da der Schwerpunkt »Sicherheit und Service« kaum ausgebildet wurde und keine Praxisrelevanz hatte. Für Sicherheitsdienstleistungen wird bei der Deutschen Bahn vorrangig die Fachkraft für Schutz und Sicherheit ausgebildet. (vgl. OTTO/EKERT 2018). Neu eingeführt wurde die gestreckte Abschlussprüfung; damit erfolgt die Abschlussprüfung künftig in zwei zeitlich getrennten Teilen. Ebenfalls neu eingeführt wurde im Prüfungsteil »Kommunikation, Service und Betreuung« das Instrument der Gesprächssimulation, bei dem Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kundinnen und Kunden nachgestellt werden. Dabei sollen sowohl Kommunikations- und Deeskalationstechniken wie auch die Bedürfnisse besonderer Personengruppen und

soziokulturelle Besonderheiten mitberücksichtigt werden.

Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien und Daten, Datensicherheit, Datenschutz, Informationsbeschaffung und Informationsprüfung werden u.a. durch die Integration der Standardberufsbildposition »Digitalisierte Arbeitswelt« vermittelt. Die Standardberufsbildposition »Umweltschutz und Nachhaltigkeit« deckt nun sowohl die ökonomische als auch die ökologische und soziale Dimension der Nachhaltigkeit ab.

Auch der schulische Rahmenlehrplan wurde entsprechend der überarbeiteten Ausbildungsordnung modernisiert. In insgesamt 15 Lernfeldern werden die zu erwerbenden Kompetenzen der Schülerinnen und Schüler beschrieben, die in der dualen Berufsausbildung die betrieblichen Anforderungen ergänzen. So setzt auch der Rahmenlehrplan Schwerpunkte hinsichtlich der kundenorientierten Servicetätigkeiten und hier insbesondere bezüglich der Beratung zu intermodalen Mobilitätsangeboten. ◀



Umsetzungshilfen »Ausbildung Gestalten«:  
[www.bibb.de/dienst/publikationen/de/21060](http://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/21060)

### LITERATUR

OTTO, K.; DR. EKERT, S.: Voruntersuchung zur Novellierung des Ausbildungsberufs Kaufmann für Verkehrsservice/Kauffrau für Verkehrsservice. Abschlussbericht. Berlin 2018.  
 URL: [www.bibb.de/dienst/dapro/de/index\\_dapro.php/detail/4.2.539](http://www.bibb.de/dienst/dapro/de/index_dapro.php/detail/4.2.539)

WEBER-WERNZ, M.: Kaufleute für Verkehrsservice – ein Beruf vor der Neuordnung. In: BWP 46 (2017) 2, S. 50–52.  
 URL: [www.bwp-zeitschrift.de/dienst/publikationen/de/8302](http://www.bwp-zeitschrift.de/dienst/publikationen/de/8302)

(Alle Links: Stand 15.07.2026)