

## LEONARDO DA VINCI QUALITY IN MOBILITY AWARD 2006

### Projektinformation

**Kategorie:**

Unternehmen

**Projektträger:**

Deutsche Bahn AG, DB Training

Jeannette Hirsch

Tel.: +49 (0)69/265-27473

Email: [jeannette.hirsch@bahn.de](mailto:jeannette.hirsch@bahn.de)

**Projektpartner:**

Société Nationale Chemins de Fer France (SNCF), France

### Projekt „Transnationaler Austausch mit der Société Nationale des Chemins de Fer France (SNCF)“

**Hintergrund**

Das transnationale Ausbildungsmodell des Kaufmann/-frau für Verkehrsservice (KfV), in das das Auslandspraktikum als ein fester Baustein integriert ist, existiert seit 1998. Ziel des Austauschprogramms ist es, eine erweiterte Berufsmobilität und Einsatzmöglichkeit der Auszubildenden innerhalb ihres Berufsbildes KfV zu ermöglichen.

Mit der Kooperation der Eisenbahnunternehmen Deutsche Bahn AG und SNCF soll die Qualität der Berufsausbildung durch verstärkte Kenntnis der Partnerlandes und des Partnerunternehmens sowie durch die gesteigerte Motivation der Auszubildenden und eine Erweiterung deren Fach- und Sozialkompetenz verbessert werden.

**Projektbeschreibung**

Der Austausch wurde im 2. Lehrjahr durchgeführt, so dass die Auszubildenden schon auf vorhandenen Kenntnissen in den Bereichen Verkauf, Kundenbetreuung und Service, die sie sowohl in der Berufsschule als auch in ersten Praxiseinsätzen im Betrieb erworben haben, aufbauen konnten. Somit waren sie in der Lage waren, Verkauf und Kundenbetreuung der beiden Organisationen miteinander vergleichen zu können.

Während des Praktikums wurden länderübergreifende Fachkenntnisse handlungsorientiert erlangt, indem die Auszubildenden direkt in die verschiedenen Serviceleistungen der Aufnahmeeinrichtungen eingewiesen wurden und dort zum Teil auch selbstständig arbeiten konnten. Sie haben Berufserfahrung im Nachbarland sammeln, ihre sozialen und kulturellen Kompetenzen erweitern und damit auch ihre Einsatzmöglichkeiten im grenzübergreifenden Schienenverkehr erweitern können.

Wesentliche fachliche Inhalte des Auslandseinsatzes waren mit praktischer Mitarbeit verknüpft, d.h. die Praktikanten haben den Kundenservice und die Dienstleistungen der entsprechenden Organisationen im Nachbarland kennen und anwenden gelernt. Stationen der Praktika waren die Zugbeleitung, die Verkaufsprogramme und die Service Points. Ein

weiterer Punkt war die Einarbeitung in ein anderes europäisches Tarifsystem (SOCRATES) in Frankreich und dessen Durchdringung.

Daneben zeichnet sich das transnationale Ausbildungsmodell der Deutsche Bahn AG durch die Einstellung von ausländischen Jugendlichen mit guten Deutschkenntnissen aus, die in Form des Tandem-Modells ihren deutschen Kolleginnen helfen, die Sprache im Austauschland zu erlernen und zu vertiefen. Dabei werden gemischte Kleingruppen aus je 2 bis 3 Auszubildenden beider Nationen gebildet, die im alltagssprachlichen Austausch sowohl ihre Sprachkompetenz als auch ihre sozialen Kompetenzen verbessern. Darüber hinaus wird in schwierigen sprachlichen Situationen für den jeweiligen Partner gedolmetscht und gegenseitige Hilfestellung geleistet.

### **Ergebnisse**

Die Auszubildenden konnten durch den Austausch sowohl ihre beruflichen Fähigkeiten im Bereich des Fahrscheinverkauf, Schaltereinsatz, Bestell- und Reservierungssystem sowie den Umgang mit Kunden bei der Partnerbahn an den Stationen Zugbegleitung, Verkaufsprogramme und Service Points als auch ihre fremdsprachlichen Fähigkeiten trainieren, verbessern und einsetzen. Sie haben während ihres Praktikums an Selbstsicherheit, Motivation und interkultureller Kompetenz gewonnen und sind in der Lage, in einer für sie fremden Situation zu agieren und aktiv an Problemlösungen zu arbeiten. Die Auszubildenden haben ihren beruflichen Erfahrungshorizont erweitern und ihre Fachkompetenz im Bereich des Kundenservice steigern können.

Durch einen gegenseitiger Austausch von Fachkenntnissen im Hinblick auf Kundenservice, Arbeitsabläufe, Dienstleistungen und Verkaufsprodukte stattfinden wird die Qualifikation des Nachwuchses, insbesondere im Hinblick auf den grenzübergreifenden Schienenverkehr, verbessert. Dies ist am Beispiel von Zügen, die internationale Strecken bedienen und von binationalen Teams begleitet werden, besonders gut nachvollziehbar. Durch die Praktika bei den Partnerbahnen werden die Auszubildenden auf die Zusammenarbeit mit ihren internationalen Kollegen vorbereitet und können so zukünftig einen optimalen Kundenservice auf internationalen Strecken und grenznahen Regionen leisten.

Eine internationale Berufsausbildung bedeutet eine Aufwertung der Ausbildung und somit eine Möglichkeit leistungsstärkere Auszubildende für die Deutsche Bahn AG zu gewinnen. Grundsätzlich wird daraufhin gearbeitet, dass der Beruf des Kaufmann/-frau für Verkehrsservice bei den europäischen Partnerbahnen anerkannt und einer europäischen Berufsausbildung angeglichen wird. Die Deutsche Bahn AG gründete gemeinsam mit ihren Partnern, der Societe Nationale des Chemins de Fer Francais (SNCF), der Ceske drahy (CD), der Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL), der Chemin de fer Saignelegier-La Chaux-de-Fonds (SC) und der Polskie koleje Panstwowe (PKP) ein Pilotprojekt zur Entwicklung eines europäischen Berufsbilds "EU-Kaufmann/Kauffrau für Verkehrsservice".