

Entwicklungsprojekt 4.2.419

Voruntersuchung zur Novellierung des Ausbildungs- berufes „Luftverkehrskaufmann/Luftverkehrskauffrau“

Abschlussbericht

Dr. Anke Kock (Projektsprecherin BIBB)
INTERVAL GmbH: Stefan Ekert (Projektleitung),
Kristin Otto, Dr. Tim Grebe

Laufzeit I/2013 - I/2014

Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

Telefon: 0228 / 107-2040
E-Mail: kock@bibb.de

www.bibb.de

Bonn, 12. März 2014

Zitiervorschlag:

Kock, Anke; Ekert, Stefan; Otto, Kristin; u. a.: Voruntersuchung zur Novellierung des Ausbildungsberufes „Luftverkehrskaufmann/Luftverkehrskauffrau“; Abschlussbericht 4.2.419. Bonn, 2014.



© Bundesinstitut für Berufsbildung, 2014

Dieses Dokument gehört zu der VET Repository-Sammlung „BIBB Projektberichte“.

Herausgeber:

Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn
Internet: www.vet-repository.info
E-Mail: repository@bibb.de

CC Lizenz

Der Inhalt dieses Werkes steht unter Creative-Commons-Lizenz (Lizenztyp: Namensnennung – Keine kommerzielle Nutzung – Keine Bearbeitung – 4.0 International).

Weitere Informationen finden sie im Internet auf unserer Creative-Commons-Infoseite

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Diese Netzpublikation wurde bei der Deutschen Nationalbibliothek angemeldet und archiviert.

Inhaltsverzeichnis

Abstract.....	1
1 Ausgangslage/ Problemdarstellung	1
2 Die Berufe Luftverkehrskaufmann/-frau und Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr im Überblick	3
2.1 Berufs- und Prüfungsstruktur	3
2.1.1 Ausbildung Luftverkehrskaufmann/-frau.....	3
2.1.2 Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr.....	3
2.2 Entwicklung der Ausbildungsverhältnisse.....	4
2.2.1 Ausbildung Luftverkehrskaufmann/-frau.....	4
2.2.2 Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr.....	5
2.3 Zugang zu den Berufen über die Teilnahme an Externen- und Umschulungsprüfungen.....	6
2.4 Regionale Verteilung: Ausbildung und Beschulung	7
2.4.1 Registrierte Ausbildungsverhältnisse.....	7
2.4.2 Beschulung von Auszubildenden in den beiden Berufen	10
3 Projektziele.....	12
4 Methodische Vorgehensweise: Untersuchungsablauf, methodisches Vorgehen und empirische Datenbasis	13
5 Ergebnisse aus den Fallstudien und Interviews	17
5.1 Trends der Luftverkehrsbranche.....	17
5.2 Ausbildung in den untersuchten Luftverkehrsberufen.....	19
5.2.1 Ausbildungsunternehmen und Auszubildende.....	19
5.2.2 Organisation der Ausbildung.....	21
5.2.3 Prüfungen.....	24
5.2.4 Zufriedenheit mit der Ausbildung	25
5.3 Einsatzfelder und Tätigkeiten der Fachkräfte	26
5.3.1 Luftverkehrskaufmann/-frau.....	26
5.3.2 Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr.....	28
5.3.3 Gemeinsamkeiten und Unterschiede	29
5.3.4 Konkurrenz zu anderen Beschäftigtengruppen	29
5.4 Berufliche Perspektiven	31
5.4.1 Luftverkehrskaufmann/-frau.....	31
5.4.2 Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr.....	32
5.5 Neuordnung des Berufs Luftverkehrskaufmann/-frau und Zusammenlegung der Berufe aus Sicht der Akteure	32
5.5.1 Aus Sicht der im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau eingebundenen Akteure.....	33
5.5.2 Aus Sicht der im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr eingebundenen Akteure.....	35
5.5.3 Auswirkungen der Neuordnung auf Ausbildungszahlen und Ausbildungsverhalten der Unternehmen.....	36
6 Ausblick	37
7 Ergebnisse des Workshops	39
Anlagen	41

Abstract

Die Voruntersuchung zur Novellierung des Ausbildungsberufes „Luftverkehrskaufmann/-frau“ hat die Tätigkeitsbereiche, Arbeitsabläufe und Arbeitsprozesse, Aufgabeninhalte und Einsatzfelder des Berufes als Untersuchungsgegenstand. Zu untersuchen war der Novellierungsbedarf im Sinne der veränderten Aufgabeninhalte, aber auch Gemeinsamkeiten und Unterschiede zum benachbarten Beruf „Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr“. Zu diesem Zweck wurden Sekundärdaten ausgewertet, Fallstudien in ausgewählten Ausbildungsbetrieben durchgeführt und leitfadengestützte Interviews mit Vertreterinnen und Vertretern von Kammern, Schulen und Prüfungsausschüssen geführt. Die Primärdatenerhebung erfolgte dabei unter Einsatz qualitativer Methoden.

Die Untersuchung zeigt im Ergebnis, dass die Ausbildung der Luftverkehrskaufleute trotz veralteter Gesetzesgrundlage nach wie vor als qualitativ hochwertig zu betrachten ist. Dennoch ist eine Novellierung zur Anpassung der Ausbildungsstruktur angezeigt. Die Aktualisierung der Ausbildung sollte den Beruf der Servicekaufleute mit einbeziehen. Denkbar ist es, weiterhin getrennte Berufe aufrechtzuerhalten ebenso wie eine Zusammenlegung der Berufe bspw. mit einem Fachrichtungsmodell.

1 Ausgangslage/ Problemdarstellung

Der Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau (LVK) ist ein dualer Ausbildungsberuf, der durch den Erlass des Bundesministers für Wirtschaft (BMW) vom 02.12.1960 in Deutschland staatlich anerkannt wurde.¹ Der Erlass beinhaltet die Dauer der Ausbildung, die verbindlichen Inhalte der betrieblichen Ausbildung und die Prüfungsanforderungen. 1961 wurde zudem ein Berufsbildungsplan für den Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau erlassen, der „Erläuterungen zum Berufsbild und Richtlinien für die systematische Durchführungen der betrieblichen Berufsausbildung“ enthält.² Eine Ausbildungsordnung nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) sowie ein Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz (KMK) für den Berufsschulunterricht wurden für diesen Beruf bisher nicht entwickelt, was zum Ergebnis führte, dass die im Erlass von 1960 beschriebenen verbindlich zu vermittelnden Inhalte unvollständig und sehr veraltet sind und damit nicht mehr den Anforderungen an heutige Fachkräfte entsprechen.

Vor diesem Hintergrund hat das Kuratorium der Deutschen Wirtschaft Mitte 2010 die Novellierung des Ausbildungsberufs beantragt und ein Eckwertepapier zum Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau vorgelegt.

Die nun vorliegenden Eckwerte des neuen Berufsbildes zeigen jedoch deutliche inhaltliche Überschneidungen zu dem Berufsbild „Servicekaufmann/Servicekauffrau im Luftverkehr“. Mit Schreiben des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie vom 14. Dezember 2012 hat das BIBB daher eine Weisung zur „Durchführung einer Voruntersuchung“ erhalten. Gemäß dieser Weisung sollen folgende Aspekte überprüft werden:

- Umfang entsprechender oder deckungsgleicher Inhalte bei der Ausbildung der Luftverkehrskaufleute nach o. g. BMW-Erlass sowie nach dem Eckwerte-Vorschlag vom 10.06.2010 und der Ausbildung der Servicekaufleute für Luftverkehr

¹ Vgl. Bundesminister für Wirtschaft (1960): Berufsbild Luftverkehrsmann.

² Vgl. Bundesminister für Wirtschaft (1961): Berufsbildungsplan Luftverkehrskaufmann, S. 1.

- Anrechnungsmöglichkeiten der bestehenden Regelungen untereinander sowie bereits erfolgte Anrechnungen von Ausbildungszeiten
- Umfang der sich abgrenzenden Ausbildungsinhalte beider Berufe
- Schnittmengen der Einsatzbereiche der beiden Berufe in der Praxis
- Gründe für eine gerechtfertigte Beibehaltung beider Ausbildungsregelungen – insbesondere im Hinblick auf die geringen Ausbildungszahlen in beiden Berufen und auch im Hinblick auf Abgrenzungen zu Qualifikationsinhalten von Fort- und Weiterbildungen
- Möglichkeit einer Berufsgruppenbildung
- Gemeinsame Beschulung
- Novellierungsbedarf der Luftverkehrskaufleute und der Servicekaufleute im Luftverkehr

Das BIBB hat daraufhin die InterVal GmbH im Juni 2013 mit dem primär-empirischen Teil der Voruntersuchung beauftragt.

Nach diesem kurzen Überblick über Ausgangslage und Problemstellung gliedert sich der vorliegende Bericht in folgende Kapitel: In Kapitel 2 werden die beiden Luftverkehrsberufe vorgestellt und die Entwicklung der Ausbildungs- und Prüfungszahlen der letzten Jahre sowie die regionale Verteilung der Ausbildungsunternehmen skizziert. In Kapitel 3 werden noch einmal die Projektziele skizziert. In Kapitel 4 werden dann das methodische Vorgehen und die Datenbasen der Untersuchung beschrieben. Kapitel 5 umfasst die Ergebnisse der Fallstudien und Experteninterviews. Hierbei wird u. a. aufgezeigt, wie die Ausbildung in den beiden untersuchten Ausbildungsberufen organisiert ist und in welchen Bereichen und Tätigkeitsfeldern Fachkräfte aktuell beschäftigt sind. Weiterhin wird beschrieben, welche beruflichen Perspektiven bei Absolventen beider Berufe bestehen und welche Karrierewege wahrgenommen werden. Auch die Ergebnisse zur Bewertung des vorliegenden Vorschlags zur Neuordnung des Berufs Luftverkehrskaufmann/-frau durch die befragten Akteure (insb. aus ausbildenden Betrieben) werden in diesem Kapitel dargestellt. Abschließend erfolgt in Kapitel 6 eine Zusammenfassung der generierten Ergebnisse und deren Interpretation in Hinblick auf mögliche Varianten zur Neuordnung des Berufs Luftverkehrskaufmann/-frau.

2 Die Berufe Luftverkehrskaufmann/-frau und Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr im Überblick

2.1 Berufs- und Prüfungsstruktur

2.1.1 Ausbildung Luftverkehrskaufmann/-frau

Der Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau (LVK) ist ein traditioneller dualer Ausbildungsberuf, der im Zuständigkeitsbereich Industrie und Handel ausgebildet wird. Seit über 50 Jahren können Auszubildende in diesem Beruf eine Ausbildung absolvieren. Die Regelausbildungsdauer beträgt drei Jahre. Besonders ist, dass bis zum heutigen Zeitpunkt keine Ausbildungsordnung erlassen und kein verbindlicher Rahmenlehrplan erstellt wurde. Die Ausbildung wird allein durch den Erlass des Bundesministers für Wirtschaft von 1960 geregelt, der das Berufsbild und die Prüfungsanforderungen beinhaltet.

Der Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau ist ein Monoberuf ohne Spezialisierungsmöglichkeiten in Form von Fachrichtungen oder Schwerpunkten. Er weist eine traditionelle Prüfungsstruktur auf, die eine Zwischenprüfung zur Mitte der Ausbildungszeit und eine Abschlussprüfung am Ende der Ausbildung beinhaltet. Die Abschlussprüfung besteht aus einem schriftlichen und einem mündlich-praktischen Prüfungsteil. Die schriftliche Prüfung wird den Prüfungsanforderungen nach in vier Bereichen abgelegt:

- Aufsatz (bis zu 2 Stunden),
- Betriebswirtschaft und Schriftverkehr (bis zu 1 ½ Stunden),
- Berufsbezogenes Rechnen (bis zu 2 Stunden) und
- Buchführung (bis zu 2 Stunden).³

Die mündlich-praktische Prüfung ist eine einmalige Prüfung und erfolgt nicht in verschiedenen Bereichen. Bestandteile der Prüfung sind *„Vorgänge und Tatbestände aus der Praxis, aber auch Aufgaben aus der schriftlichen Prüfung oder Eintragungen im Berichtsheft“*.⁴ Zeitliche Vorgaben zur mündlich-praktischen Prüfung sind in den Prüfungsanforderungen nicht enthalten.

2.1.2 Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr

Der Ausbildungsberuf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr (SKiL) ist im Vergleich zum Luftverkehrskaufmann/-frau ein relativ junger Beruf – die entsprechende Ausbildungsordnung und der Rahmenlehrplan der Berufsschule wurden 1998 erstmalig erlassen.

Wie für die Ausbildung im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau ist auch für die Ausbildung im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr eine Regelausbildungsdauer von drei Jahren festgelegt worden. Gemeinsamkeiten bestehen u.a. bezüglich der Berufsstruktur und der Prüfungsstruktur. So sieht auch die Ausbildung zum/zur SKiL keine Differenzierungsmöglichkeiten für Auszubildende vor (Monoberuf). Die Prüfung besteht ebenfalls aus einer klassischen Zwischenprüfung und einer Abschlussprüfung am Ende der Ausbildung.

Die Abschlussprüfung enthält schriftliche und mündliche Prüfungselemente. In den folgenden Bereichen sollen praxisbezogene Aufgaben oder Fälle schriftlich bearbeitet werden:

³ Vgl. Bundesminister für Wirtschaft (1960). Prüfungsanforderungen Luftverkehrskaufmann.

⁴ Vgl. Bundesminister für Wirtschaft (1960). Prüfungsanforderungen Luftverkehrskaufmann.

- Prüfungsbereich Serviceleistungen,
- Prüfungsbereich Luftverkehrswirtschaft und
- Prüfungsbereich Wirtschaft- und Sozialkunde.

Die mündliche Prüfung erfolgt im Prüfungsbereich Praktische Übungen. Im Rahmen dessen soll der Prüfling in maximal 15 Minuten eine praxisbezogene Aufgabe bearbeiten und anschließend in einem 20-minütigen Prüfungsgespräch dazu Auskunft geben.⁵

2.2 Entwicklung der Ausbildungsverhältnisse

2.2.1 Ausbildung Luftverkehrskaufmann/-frau

Mit 33 neu abgeschlossenen Ausbildungsverträgen im Jahr 2012 ist der Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau ein sehr kleiner dualer Ausbildungsberuf. Wie in der nachfolgenden Tabelle zu erkennen ist, hat sich die Zahl der Neuabschlüsse in den letzten fünf Jahren etwas verringert. Über einen längeren Zeitraum von 20 Jahren betrachtet, zeigen sich jedoch keine relevanten Entwicklungen der Neuabschlusszahlen – sie schwanken auf einem geringen Niveau und liegen bis auf wenige Ausnahmen meist zwischen 30 und 40.

Wie in Tabelle 1 zu erkennen, entscheiden sich vor allem Frauen für eine Ausbildung in diesem Beruf – knapp drei Viertel der neuen Ausbildungsverträge werden von Frauen abgeschlossen. Der Frauenanteil hat sich dabei über die Jahre etwas erhöht.

Tabelle 1: Luftverkehrskaufmann/-frau (Angaben in Prozent mit Ausnahme der Neuabschlüsse)

	2008	2009	2010	2011	2012 ⁶
Neuabschlüsse	48	39	36	30	33
Anteil Frauen	68,8	61,5	58,3	70,0	72,7
Anteil Auszubildende mit (Fach-)Hochschulreife	75,0	92,3	91,7	100	100
Lösungsquote	-	7,0	0,0	0,0	-
Erfolgsquote	100	100	100	100	-
Quellen: BIBB (2012): Datenblatt Luftverkehrskaufmann/-kauffrau (IH). / Statistisches Bundesamt (2013): Fachserie 11, Reihe 3.					

Veränderungen im Zeitablauf zeigen sich vor allem bezüglich der schulischen Vorbildung der Auszubildenden. So ist der Anteil der Auszubildenden mit (Fach-)Hochschulreife von 2008 bis 2012 deutlich gestiegen. In den letzten beiden Ausbildungsjahren waren unter den neuen Auszubildenden sogar ausschließlich solche mit (Fach-)Hochschulreife. Lösungen von Ausbildungsverträgen erfolgen, wie in

⁵ Vgl. Verordnung über die Berufsausbildung zum/zur Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr vom März 1998.

⁶ Die Daten für das Jahr 2012 beruhen auf den Angaben des Statistischen Bundesamtes. Angaben zur Lösungsquote und zur Erfolgsquote werden jedoch nur vom BIBB herausgegeben. Zum Zeitpunkt der Berichtsabgaben waren die Daten für 2012 noch nicht veröffentlicht.

Tabelle 1 dargestellt, selten. In den Jahren 2010 und 2011 wurde keine einzige erfasst. Erwähnenswert sind zudem die hohen Erfolgsquoten in dem Beruf. Sie liegen im untersuchten Zeitraum immer bei 100 %.

2.2.2 Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr

Der Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr ist ebenfalls ein kleiner Ausbildungsberuf. Mit 105 Neuabschlüssen 2012 ist er jedoch erheblich größer als der „verwandte Beruf“ Luftverkehrskaufmann/-frau. Im Zeitraum von 2008 bis 2012 kann kein eindeutiger Trend bei den Neuabschlüssen festgestellt werden. Einen Überblick über die Entwicklungen im Ausbildungsberuf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr gibt die nachfolgende Tabelle 2.

Die SKiL-Ausbildung wird ebenfalls mehrheitlich von Frauen und von Auszubildenden mit (Fach-) Hochschulreife absolviert. Im Vergleich zum Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau ist der Anteil der Frauen jedoch etwas höher und der Anteil an hochschulzugangsberechtigten Auszubildenden deutlich niedriger. Bezüglich beider Merkmale zeigen sich keine bedeutenden Veränderungen im untersuchten Zeitraum.

Tabelle 2: Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr (Angaben in Prozent mit Ausnahme der Neuabschlüsse)

	2008	2009	2010	2011	2012 ⁷
Neuabschlüsse	117	105	87	111	105
Anteil Frauen	82,1	74,3	75,9	81,1	77,1
Anteil Auszubildende mit Fachhochschulreife	76,9	82,9	69,0	75,7	77,1
Lösungsquote	-	6,0	9,9	10,6	-
Erfolgsquote	100	100	97,4	100	-
Quellen: BIBB (2012): Datenblatt Servicekaufmann/-kaufmann im Luftverkehr (IH). / Statistisches Bundesamt (2013): Fachserie 11, Reihe 3.					

Deutliche Unterschiede zum Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau bestehen hinsichtlich der Höhe der Lösungsquote. In den Jahren 2010 und 2011 betrug die Lösungsquote im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr jeweils um die 10 %. Sie hat sich zudem seit 2009 etwas erhöht.

Die Erfolgsquote der SKiL-Ausbildungsverhältnisse liegt auf dem gleichen hohen Niveau wie im „verwandten“ Luftverkehrsberuf. 2008, 2009 und 2011 lag sie ebenfalls bei 100 %.

⁷ Die Daten für das Jahr 2012 beruhen auf den Angaben des Statistischen Bundesamtes. Angaben zur Lösungsquote und zur Erfolgsquote werden jedoch nur vom BIBB herausgegeben. Zum Zeitpunkt der Berichtsabgaben waren die Daten für 2012 noch nicht veröffentlicht.

2.3 Zugang zu den Berufen über die Teilnahme an Externen- und Umschulungsprüfungen

Im Jahr 2011 wurden über alle dualen Ausbildungsberufe und alle Zuständigkeitsbereiche hinweg ca. 530 000 Abschlussprüfungen durchgeführt (davon allein 327 000 Prüfungen im Bereich Industrie und Handel). Zudem wurden insgesamt fast 35 000 Externenprüfungen und rund 31 200 Umschulungsprüfungen abgenommen.⁸ Alle Prüfungen zusammen genommen machen die Externen- bzw. Umschulungsprüfungen einen Anteil von jeweils nur etwa 5 bis 6 % aus.

Diese Zahlen machen deutlich, dass Fachkräfte eines dualen Ausbildungsberufs i. d. R. ihren Berufsabschluss über den Weg einer Erstausbildung erreichen. Nur ein kleiner Teil der Fachkräfte (ca. 11 %) erreicht seinen Abschluss über die Teilnahme an einer Umschulungsmaßnahme oder durch die Teilnahme an einer externen Abschlussprüfung.

Wie die statistische Datenanalyse zeigt, ist dieses Verhältnis in den beiden untersuchten Luftverkehrsberufen jedoch ein völlig anderes. Insbesondere im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau ist der Weg über eine Erstausbildung zum Berufsabschluss eher die Ausnahme als die Regel. Einen Überblick über die Prüfungszahlen in beiden Berufen gibt Tabelle 3.

Im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau liegen die Prüfungszahlen sowohl bei den Externenprüfungen als auch bei den Umschulungsprüfungen weit über dem Niveau der Abschlussprüfungen der Erstausbildung. 2012 haben mehr als dreimal so viele Personen an einer Externenprüfung teilgenommen und mehr als doppelt so viele Personen an einer Umschulungsprüfung als an regulären Abschlussprüfungen.⁹ Bezüglich der Teilnahme an einer externen Abschlussprüfung kann für den Zeitraum von 2009 bis 2012 zudem ein merklicher Anstieg festgestellt werden.

Tabelle 3: Anzahl der Abschluss-, Externen- und Umschulungsprüfungen von 2009 bis 2012 in den beiden Luftverkehrsberufen

	2009	2010	2011	2012
Luftverkehrskaufmann/-frau				
Teilnahme an Abschlussprüfungen	42	30	36	33
Teilnahme an Externenprüfung	53	90	102	102
Teilnahme an Umschulungsprüfung	86	84	90	69
Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr				
Teilnahme an Abschlussprüfungen	108	114	111	99
Teilnahme an Externenprüfung	72	57	57	78
Teilnahme an Umschulungsprüfung	60	51	66	63
Quelle: Statistisches Bundesamt (2010-2013): Fachserie 11, Reihe 3. / BIBB Zeitreihen				

⁸ Vgl. BIBB (2013). Datenreport zum Berufsbildungsbericht 2013.

⁹ Es ist bekannt, dass ein Teil der Externenprüfungen im Rahmen des dualen Studiums Aviation Management einer Fluggesellschaft absolviert werden kann. Studierende dieses Studiengangs besuchen zwar nicht die Berufsschule, können aber dennoch am Ende ihres Studiums einen IHK Abschluss im LVK-Beruf erreichen. Dies erklärt die hohen Externenprüfungen aber nur zum Teil. Nicht bekannt ist, ob noch weitere duale Studienangebote existieren, im Rahmen derer Studierende zusätzlich einen IHK Abschluss erwerben können.

Auch im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr werden verhältnismäßig viele Externen- und Umschulungsprüfungen durchgeführt – jedoch etwas weniger als Prüfungen zur LVK-Erstausbildung. Der Zugang zum Beruf findet hier häufiger, aber auch nicht überwiegend, über die klassische Ausbildung statt.¹⁰

2.4 Regionale Verteilung: Ausbildung und Beschulung

2.4.1 Registrierte Ausbildungsverhältnisse

Die Ausbildung in den Luftverkehrsberufen liegt im Zuständigkeitsbereich von Industrie und Handel – Ausbildungsverträge werden daher von den Industrie- und Handelskammern erfasst. Welcher Kammerbezirk für die Verzeichnung der Ausbildungsverträge und auch für die Durchführung der Abschlussprüfungen zuständig ist, ist i. d. R. vom Hauptsitz des ausbildenden Unternehmens abhängig. Bei großen Unternehmen, die an mehreren Standorten tätig sind und ausbilden, zeigen sich jedoch gewisse Unschärfen. Sie können Ausbildungsverhältnisse auch am Sitz von Betriebsstätten registrieren lassen. So ist es möglich, dass Auszubildende an verschiedenen Unternehmensstandorten lernen, ihre Ausbildungsverhältnisse jedoch nur in einem Kammerbezirk registriert sind. Im Rahmen der Voruntersuchung wurde die Verteilung der gemeldeten Ausbildungsverhältnisse nach Bundesländern und Kammerbezirken untersucht, ob die Ausbildung auch faktisch dort vollzogen wird, kann nicht mit Sicherheit gesagt werden.

Bezüglich der regionalen Verteilung der bestehenden Ausbildungsverträge in den beiden Luftverkehrsberufen zeigt sich, dass in insgesamt 12 Bundesländern zumindest einer der beiden Berufe ausgebildet wird.

Die bestehenden Ausbildungsverträge im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau verteilten sich 2011 auf fünf Bundesländer. Die überwiegende Mehrheit der Auszubildenden lernte dabei in Hessen und in der Region Berlin/Brandenburg. Der Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr wird in neun Bundesländern ausgebildet, wobei sich der Großteil der Ausbildungsverträge auf die vier Bundesländer Bayern, Hessen, Nordrhein-Westfalen und Hamburg konzentriert.

Vergleicht man die regionale Verteilung der Auszubildenden der beiden Luftverkehrsberufe miteinander, so fällt auf, dass in nahezu jedem Bundesland nur einer der beiden Luftverkehrsberufe ausgebildet wird. Ausnahmen davon sind Hessen und Nordrhein-Westfalen, in denen sowohl im Beruf LVK als auch im Beruf SKiL Ausbildungsverträge registriert sind. Während das Verhältnis zwischen den beiden Berufen in Hessen annähernd gleich ist, werden in Nordrhein-Westfalen vor allem Servicekauleute im Luftverkehr ausgebildet (siehe Tabelle 4).

¹⁰ Berücksichtigt ist in dieser Aussage, dass nicht jede Prüfungsteilnahme erfolgreich ist, sprich zum Berufsabschluss führt.

Tabelle 4: Regionale Verteilung der Auszubildenden der beiden Luftverkehrsberufe absolut (2011)¹¹

Bundesland	Luftverkehrskaufmann/-frau	Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr
Baden-Württemberg	0	9
Bayern	0	114
Berlin	12	0
Brandenburg	33	0
Hamburg	0	36
Hessen	51	54
Mecklenburg-Vorpommern	0	3
Niedersachsen	0	6
Nordrhein-Westfalen	3	51
Saarland	0	3
Sachsen	6	0
Schleswig-Holstein	0	3

Um in Erfahrung zu bringen, in welchen IHK Bezirken die Auszubildenden ausgebildet und geprüft werden, wurde in Ergänzung zur Analyse der publizierten Daten der Berufsbildungsstatistik eine Sonderauswertung beim Statistischen Bundesamt in Auftrag gegeben. Einen Überblick über die Verteilung der Neuabschlüsse und Bestandszahlen auf die verschiedenen Kammerbezirke gibt die nachfolgende Tabelle.

¹¹ Bundesländer in denen keine der beiden Berufe ausgebildet werden, sind nicht aufgelistet.

Tabelle 5: Bestandszahlen und Neuabschlüsse in den Ausbildungsberufen Luftverkehrskaufmann/-frau und Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr im Jahr 2011¹²

Bundesland	IHK Bezirk	Luftverkehrskaufmann/-frau		Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr	
		Auszu-bildende	Neu-abschlüsse	Auszu-bildende	Neu-abschlüsse
Baden-Württemberg	Karlsruhe	-	-	3	-
	Region Stuttgart	-	-	6	3
Bayern	München und Oberbayern	-	-	102	39
	Mittelfranken (Nürnberg)	-	-	9	3
	Schwaben (Augsburg)	-	-	3	-
Berlin	Berlin	12	3	-	-
Brandenburg	Cottbus	33	12	-	-
Hamburg	Hamburg	-	-	36	18
Hessen	Frankfurt am Main	51	15	54	21
Mecklenburg-Vorpommern	Rostock	-	-	3	3
Niedersachsen	Hannover	-	-	6	3
Nordrhein-Westfalen	Dortmund	-	-	15	6
	Düsseldorf	-	-	6	-
	Köln	-	-	12	6
	Nord Westfalen (Münster)	-	-	9	6
	Ostwestfalen (Bielefeld)	3	-	9	3
Saarland	Saarland	-	-	3	-
Sachsen	Leipzig	6	3	-	-
Schleswig-Holstein	Flensburg	-	-	3	-
Quelle: Sonderauswertung des Statistischen Bundesamts aus der Berufsbildungsstatistik (2013)					

¹² Aus Datenschutzgründen sind alle Daten (Absolutwerte) jeweils auf ein Vielfaches von 3 gerundet. IHK-Bezirke mit weniger als zwei Auszubildenden sind mit einem Spiegelstrich (-) gekennzeichnet.

Die Ergebnisse der regionalen Verteilung der Ausbildungszahlen wurden für die Organisation der Fallstudien und Experteninterviews herangezogen.

2.4.2 Beschulung von Auszubildenden in den beiden Berufen

Wie Tabelle 5 zu entnehmen ist, sind in den einzelnen Kammerbezirken teilweise nur sehr wenige Ausbildungsverhältnisse registriert – in Mecklenburg-Vorpommern/IHK Rostock sind beispielsweise nur drei Auszubildende im Beruf Servicekaufmann/-frau erfasst bzw. ausgewiesen. Bei den insgesamt sehr kleinen Ausbildungszahlen in beiden Berufen liegt es daher nahe, dass nicht in jedem Kammerbezirk und jedem Bundesland Ausbildungsklassen an Berufsschulen eingerichtet werden können.

Recherchen und Interviews mit Lehrkräften und weiteren Akteuren ergaben, dass Luftverkehrskaufmänner- und -frauen bundesweit nur an zwei Berufsschulen unterrichtet werden. Auszubildende im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr werden dagegen an vier Standorten bzw. Berufsschulen beschult. Eine der Berufsschulen unterrichtet Auszubildende beider Berufe (vgl. Tabelle 6).

Tabelle 6: Zuständige Berufsschulen der Luftverkehrsberufe nach Bundesländern¹³

Bundesland	Luftverkehrskaufmann/-frau	Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr
Baden-Württemberg	-	werden in Hessen beschult*
Bayern	-	Staatliche Berufsschule in Freising
Berlin	werden in Brandenburg beschult*	-
Brandenburg	Oberstufenzentrum Dahme-Spreewald in Königs Wusterhausen	-
Bremen	-	werden in Hamburg beschult*
Hamburg	-	Berufsschule Holstenwall in Hamburg
Hessen	Julius-Leber-Schule in Frankfurt am Main	Julius-Leber-Schule in Frankfurt am Main
Mecklenburg-Vorpommern	-	werden in Hamburg beschult*
Niedersachsen	-	werden in Hessen und in Hamburg beschult*
Nordrhein-Westfalen	werden in Hessen beschult*	Max-Weber-Berufskolleg in Düsseldorf
Rheinland-Pfalz	-	werden in Hessen beschult*

¹³ Bundesländer mit weniger als zwei Auszubildenden sind mit einem Spiegelstrich (-) gekennzeichnet.

Bundesland	Luftverkehrskaufmann/-frau	Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr
Saarland	-	werden in Hessen beschult*
Sachsen	werden in Brandenburg beschult*	-
Sachsen-Anhalt	-	-
Schleswig-Holstein	-	werden in Hamburg beschult*
Thüringen	-	-
* nach Auskunft der Interviewpartner		

3 Projektziele

Im Fokus der Voruntersuchung stand der Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau. Aufgrund der inhaltlichen Überschneidungen des vorgelegten LVK-Eckwertevorschlags zum SKiL-Beruf sollte jedoch auch der „verwandte Beruf“ Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr in die Untersuchung mit einbezogen werden.

Ziel der Voruntersuchung war es, aktuelle und zukünftige Einsatzbereiche und Tätigkeitsfelder sowie Handlungs- und Kompetenzbereiche von Absolventen beider Luftverkehrsberufe herauszuarbeiten, damit daraus Qualifikationsanforderungen abgeleitet werden können.

Folgende Forschungsfragen wurden verfolgt:

- Welche Einsatzfelder, Tätigkeitsgebiete und Ausbildungsinhalte können in den Berufen ‚Luftverkehrskaufmann/Luftverkehrsfrau‘ und ‚Servicekaufmann im Luftverkehr/Servicekauffrau im Luftverkehr‘ beschrieben werden?
- Worin bestehen die Gemeinsamkeiten und Unterschiede?
- In welchen Bereichen und in welchem Umfang grenzen sich die Ausbildungsberufe voneinander ab?
- Können und werden Ausbildungszeiten zwischen den beiden Berufen angerechnet?
- Welche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten werden angeboten – und wie werden diese genutzt?
- Gibt es Überschneidungen von Fort- und Weiterbildungsinhalten mit den hier untersuchten Ausbildungsberufen?

Für die Beantwortung der Forschungsfragen wurden in ausgewählten Ausbildungsbetrieben Fallstudien durchgeführt, die Interviews mit Ausbildungsverantwortlichen und Absolventen der Berufe sowie Beobachtungen von Fachkräften während der Ausübung beruflicher Tätigkeiten umfassten. Darüber hinaus wurden weitere Unternehmen telefonisch befragt und Experten unterschiedlicher Organisationen (z. B. Berufsschulen und Bildungsträger), die mit einem der beiden Berufe betraut sind, interviewt. Eine ausführliche Darstellung des methodischen Designs erfolgt im nächsten Kapitel.

4 Methodische Vorgehensweise: Untersuchungsablauf, methodisches Vorgehen und empirische Datenbasis

Die Voruntersuchung zur Neuordnung des Berufs Luftverkehrskaufmann/-frau wurde vom BIBB im Mai 2013 öffentlich ausgeschrieben und mit Datum vom 3. Juni 2013 die InterVal GmbH mit der Durchführung beauftragt. In einem Auftakttreffen zwischen BIBB und InterVal wurden Untersuchungsschwerpunkte und die Ablaufplanung festgelegt sowie untersuchungsrelevante Dokumente und Informationen ausgetauscht.

Unmittelbar nach dem Kick-off-Meeting wurden seitens InterVal alle vorbereitenden Arbeiten zur Durchführung der primär-empirischen Untersuchungen aufgenommen, da der für die Untersuchung zur Verfügung stehende Zeitraum von knapp 3 ½ Monaten recht kurz war und durch die in allen Bundesländern noch anstehenden Sommerferien unterbrochen wurde.

Das Erhebungsdesign sah ein durchweg qualitatives Forschungsdesign bei der Durchführung von Fallstudien und telefonischen Experteninterviews vor. Die rein qualitative Durchführung der Untersuchung war möglich, weil die Anzahl der zu befragenden Akteure und einzubindenden Unternehmen in den beiden Berufen überschaubar ist. Auf Basis der bereits vorliegenden Erkenntnisse aus vorherigen Untersuchungen und Rückmeldungen aus der Branche wurden für die Durchführung der Interviews Leitfäden für betriebliche Ausbilder zum Beruf LVK und/oder SKiL, ausgebildete Fachkräfte der beiden Berufe, Lehrkräfte aus Berufsschulen, die Auszubildende einer der beiden Berufe beschulen, Mitarbeiter von Bildungsdienstleistern, die zum Beruf LVK oder zum Beruf SKiL Angebote in der Umschulung, Nachqualifizierung oder auch Vorbereitung zur Externenprüfung bereithalten sowie Leitfäden für Mitarbeiter der zuständigen Stellen entwickelt. Zudem wurden Beobachtungsraster entworfen, um die Tätigkeiten der Fachkräfte systematisch während der geplanten Beobachtungen erfassen zu können.

Parallel zur Entwicklung der Erhebungsinstrumente wurde eine Sonderauswertung der Berufsbildungsstatistik beim Statistischen Bundesamt in Auftrag gegeben, um die Verteilung bestehender Ausbildungsverhältnisse beider Berufe auf einzelne Kammerbezirke zu ermitteln. Die Ergebnisse waren die Grundlage für die Bildung eines „Ziel-Samplings“ der Unternehmensfallstudien, in der die Verteilung nach Berufen und Standort festgelegt wurde.

In einem nächsten Schritt wurde Kontakt zum DIHK aufgenommen und dieser um Unterstützung der Untersuchung in Form der Zugangshilfe zu einzelnen IHKs gebeten. Der DIHK schrieb daraufhin jene IHKs an, in deren Zuständigkeitsgebiet Unternehmen ansässig sind, bei denen Fallstudien durchgeführt oder die „nur“ interviewt werden sollten. Die insgesamt acht Kammern wurden vom DIHK mit einem mit InterVal abgestimmten Text über Hintergrund und Ziele der Untersuchung informiert und gebeten, eine vorab definierte Anzahl von Unternehmen mit Kontaktdaten zu benennen, damit InterVal mit diesen in Kontakt treten kann. Zudem sollten die Kammern den für den jeweiligen Beruf (LVK oder SKiL, je nachdem welcher in dem Bezirk ausgebildet wird) zuständigen Mitarbeiter bei sich selbst benennen.

Die auf diese Weise gewonnenen Informationen über ausbildende Betriebe und dortige Ansprechpartner wurden genutzt, um Fallstudienbetriebe zu akquirieren. Die genannten Unternehmen wurden jeweils individuell per E-Mail und Telefon kontaktiert, über die Untersuchung und deren Ziel, das Untersuchungsteam und das Anliegen, vor Ort in ihrem Unternehmen eine ganztägige Fallstudie

durchführen zu wollen, informiert. In mehreren Schleifen und durch wiederholtes Werben konnten Widerstände bei nahezu allen angefragten Interviewpartnern ausgeräumt und diese zur Mitwirkung an der Untersuchung gewonnen werden. In der vorliegenden Untersuchung war der Organisationsaufwand für die Fallstudienbetriebe besonders hoch, weil an Flughäfen besondere Sicherheitsbestimmungen gelten und Externe viele Bereiche nur dann betreten können, wenn dies vorab mit den zuständigen Diensten geklärt wurde. Hinzu kommt, dass Fachkräfte beider Berufe i. d. R. im Schichtdienst arbeiten, was es aufwendiger macht, interviewbereite Fachkräfte für einen bestimmten Tag zugewinnen.

Nachdem die Akquise von Unternehmen für die Fallstudien angelaufen war, wurde mit der Kontaktaufnahme zu Akteuren begonnen, die telefonisch interviewt werden sollten (ausbildende Betriebe, Kammern, Berufsschulen und Bildungsdienstleister). Auch diese Akteure wurden per E-Mail und Telefon kontaktiert und über das Forschungsvorhaben, dessen Auftraggeber und Ziele informiert. Ihnen wurde ein Begleitschreiben des BIBB und eine Themenliste übersendet, um ihnen einen Vorstellung zum Inhalt des geplanten Interviews zu geben. Mit jenen, die sich zu einem Telefoninterview bereit erklärten, wurden anschließend Termine vereinbart. Daraufhin wurde ihnen auch der Eckwertevorschlag zur Neuordnung des Berufs Luftverkehrskaufmann/-frau des Kuratoriums der Deutschen Wirtschaft übersendet, um im Interview darauf Bezug nehmen zu können.

Insgesamt war bei allen Befragungsgruppen eine große Bereitschaft vorhanden, sich interviewen zu lassen. Auch die Bereitschaft, an einer Fallstudie teilzunehmen, war insgesamt hoch. Tendenziell niedriger war sie bei sehr kleinen Ausbildungsbetrieben, die nur einen Auszubildenden haben, Kammern, in deren Bezirk nur sehr wenige Auszubildende registriert sind und bei einigen Lehrkräften aus Berufsschulen. Insgesamt konnte im Rahmen dieser Untersuchung jedoch eine ausgesprochen breite Datenbasis erarbeitet werden, die eine sehr gute Grundlage für die nun anstehende Neuordnung liefert.

Zwischen Anfang August und Mitte September 2013 wurden bei allen Ausbildungsbetrieben Fallstudien durchgeführt oder Vertreter dieser Betriebe interviewt, sofern sie eine relevante Anzahl an Auszubildenden in einem der beiden Berufe haben. Ebenso wurden Interviews mit Lehrkräften und/oder Leitungen aller Berufsschulen geführt, an denen Auszubildende der Berufe LVK und/oder SKiL beschult werden. Auch die Interviews mit den Kammern, in deren Kammerbezirk mindestens drei Auszubildungsverhältnisse registriert sind, fanden in diesem Zeitraum statt. Schließlich wurden Mitarbeitende von vier großen Bildungsdienstleistern befragt, die Angebote zu einem der beiden Berufe offerieren. Die Unternehmensfallstudien bestanden aus Interviews (mind. vier) mit der jeweiligen Leitung des Ausbildungsbereichs, Ausbildungsbeauftragten, Fachkräften und zum Teil auch Auszubildenden. In einem Unternehmen wurde angeboten, die Interviewleitfäden an eine größere Zahl von ausgebildeten Fachkräften per E-Mail weiterzuleiten. In diesem Unternehmen konnten somit Einschätzungen von zusätzlich sieben weiteren Befragten gewonnen werden.

In Ergänzung zu den Interviews wurden im Rahmen der Fallstudien Fachkräfte in ihren Tätigkeiten beobachtet. Beobachtungen waren jedoch nicht in jedem Unternehmen möglich, entweder weil die vorherrschenden Sicherheitsbestimmungen am Flughafen dies nicht erlaubten oder aber weil sich – insbesondere bei administrativen Tätigkeiten am PC – Beobachtungen als nicht sinnvoll und als praktisch unmöglich erwiesen. Die Durchführung der Fallstudien machte deshalb eine individuelle Umsetzung notwendig, was bedeutet, dass die Realisierung im Einzelfall an die Gegebenheiten vor Ort angepasst wurde. In einem Fall wurde die Fallstudie deshalb auch telefonisch durchgeführt.

Die Fallstudien wurden bundesweit an mehreren Standorten durchgeführt. Die folgende Tabelle zeigt welcher Beruf in welchem Unternehmen per Fallstudie untersucht wurde.

Tabelle 7: Übersicht der durchgeführten Fallstudien

IHK Bezirk	Fallstudien in Unternehmen, die in den beiden Luftverkehrsberufen ausbilden	
	LVK	SKiL
Frankfurt am Main	Fraport AG	Lufthansa AG
	South African Airways (Pty) Ltd.	Securitas Flugverkehr Services GmbH
Berlin	Flughafengesellschaft Berlin Brandenburg	-
	Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG	-
Cottbus	GlobeGround Berlin GmbH & Co. KG	-
München	-	Flughafen AG München
	-	aerogate München GmbH
Hamburg	-	Flughafen Hamburg GmbH
	-	Aviation Handling Services GmbH

Wie aus der Tabelle zu entnehmen ist, wurden Fallstudien bei Unternehmen mit unterschiedlichen Einsatzbereichen und Aufgabenfeldern durchgeführt. So wurden Flughafenbetreiber, Fluggesellschaften und Anbieter von Bodenverkehrsdienstleistungen und Abfertigungsgesellschaften¹⁴ in die Untersuchung eingebunden. Die Unternehmen unterscheiden sich zudem auch in ihrer Größe (gemessen an der Zahl der Mitarbeitenden). Die Fallstudien wurden gezielt auf Flughäfen unterschiedlicher Größe und auf unterschiedliche Standorte verteilt.

Wie erwähnt wurden darüber hinaus auch telefonische Interviews mit Experten verschiedener Institutionen geführt. Insgesamt konnten Interviews mit 33 Experten realisiert werden. Das Befragungssample setzt sich wie folgt zusammen.

¹⁴ Unter den Dienstleistungen von Anbietern von Bodenverkehrsdienstleistungen und Abfertigungsgesellschaften sollen im Folgenden sowohl die Abfertigung von Flugzeugen (z. B. Gepäckverladung und Reinigung von Flugzeugen) als auch die Abfertigung von Passagieren (z. B. Check-in, Umbuchungen etc.) verstanden werden.

Tabelle 8: Verteilung der Interviews auf die verschiedenen Akteursgruppen

Erhebungen überwiegend telefonisch	Interviewpartner			
	Insgesamt befragt	befragt zu LVK	befragt zu SKiL	befragt zu beiden Berufen
Lehrkräfte Berufsschulen	12	2	9	1
Bildungsträger	5	-	2	3
Betriebe	4	2	2	-
Vertreter IHKs	12	2	8	2

Die telefonischen Interviews wurden, sofern die Interviewpartner dem zustimmten, akustisch aufgezeichnet und anschließend transkribiert. Wurde die Zustimmung nicht gegeben, wurden Inhaltsprotokolle erstellt. Sowohl die Transkripte als auch die Inhaltsprotokolle wurden anschließend anonymisiert und inhaltsanalytisch ausgewertet. Die Analyseergebnisse werden zusammen mit den Ergebnissen, die aus den Fallstudien gewonnen wurden, in diesem Bericht wiedergegeben.

5 Ergebnisse aus den Fallstudien und Interviews

5.1 Trends der Luftverkehrsbranche

In diesem Abschnitt werden Entwicklungen in der Branche Luftverkehr beschrieben, soweit sie Einfluss auf die Aus- und Weiterbildung in den Unternehmen der Branche sowie die allgemeine Entwicklung der Personalpolitik haben. Insofern leistet der Abschnitt keine vollständige Beschreibung der Branchentrends, sondern listet lediglich einige der relevantesten Trends auf, die im Rahmen der Studie und dem anstehenden Neuordnungsverfahren von Bedeutung sind.

Um die Veränderungen im Luftverkehr zu verstehen, muss kurz auf die teilweise drastische Veränderung der rechtlichen Rahmenbedingungen in den vergangenen 30 Jahren eingegangen werden, die zu einer Belebung des Wettbewerbs, aber auch zu einer massiven Erhöhung des Kostendrucks auf Flughäfen und Fluggesellschaften geführt haben.¹⁵ Gleichzeitig haben diese Veränderungen die Komplexität des Luftverkehrs, gerade im Hinblick auf Sicherheitserfordernisse, deutlich erhöht.

Vor der Liberalisierung des Europäischen Luftverkehrs, die in den 80er-Jahren begann, gab es in der Regel nationale Fluggesellschaften, die über Monopole auf ihrem jeweiligen Heimatmarkt verfügten. Mehrere EU-Richtlinien regelten in der Zeit zwischen 1988 und 1997¹⁶ die Liberalisierung des Luftverkehrs. Unter anderem wurde es Fluggesellschaften erlaubt, ihre Tarife freier zu bestimmen bzw. sie der Nachfrage flexibel anzupassen und Verkehrsdienste zwischen Flughäfen außerhalb des Heimatlandes anzubieten. Das Verfahren zur Erlangung einer Lizenz zum Linienverkehr wurde erleichtert.

Nach Einschätzung von Branchenexperten haben nicht zuletzt diese Veränderungen, gemeinsam mit den Möglichkeiten neuer Technologien zum Abwickeln von Buchungen (z. B. Online-Buchung) zur Entstehung von pan-europäischen Billigfluggesellschaften geführt, die Linienverkehre nicht nur von einer „Heimatbasis“ aus betreiben, sondern Niederlassung in verschiedenen europäischen Ländern unterhalten und Kostenvorteile, die sie über Einsparung oder Auslagerung von Services erlangten, an die Kunden weitergeben. Es kam in zunehmendem Maße zu einer Differenzierung von Serviceneiveaus und, so nehmen es zumindest einige befragte Branchenvertreter wahr, zu einer generellen Absenkung der Servicequalität (und ganz sicher der Serviceintensität) im Luftverkehr.

Gleichzeitig wurde beginnend mit einer EU-Verordnung aus dem Jahr 1996 die Liberalisierung der Bodenverkehrsdienste eingeleitet.¹⁷ Diese Entwicklung ist für die Aus- und Weiterbildung in der Branche möglicherweise noch bedeutender, da sie einen enormen Kostendruck auf die Anbieter von Bodenverkehrsdiensten, insbesondere Gepäckhandling und Passagier- und Flugabfertigung, ausgeübt hat. Mit dieser Verordnung wurden die zuvor bestehenden Monopole an vielen Flughäfen (nur die jeweiligen Flughafenbetreiber oder ihre Tochtergesellschaften boten in der Regel Bodenverkehrsdienste an) aufgebrochen – den Fluggesellschaften sollten in der Regel mehrere Anbieter zur Verfü-

¹⁵ Einen guten Überblick über diese Effekte und die resultierenden Veränderungen der Arbeitsbedingungen gibt die Ecorys-Studie „Social developments in the EU air transport sector“, verfügbar unter http://ec.europa.eu/transport/modes/air/studies/doc/internal_market/2008_01_social_study_final_report.pdf.

¹⁶ Insbesondere die EU-Richtlinien 2407/92, 2408/92 und 2409/92 waren für die Entwicklung des Luftverkehrsmarktes in Europa von entscheidender Bedeutung.

¹⁷ Richtlinie 96/67/EG vom 15.10.1996

gung stehen. Über einen weiteren Deregulierungsschritt wurde im vergangenen Jahr intensiv diskutiert.

Nicht zuletzt aufgrund der Terrorangriffe des 11. September 2001 wurden viele Sicherheitsvorschriften deutlich verschärft. Dies führt zu gestiegenen Anforderungen an Sicherheitsdienstleistungen und hat die Komplexität der operativen Abfertigungsprozesse erhöht.

Schließlich muss auf die Passagierrechte eingegangen werden. Als Reaktion auf Servicemodelle der sogenannten Billigfluggesellschaften wurden diese durch den Gesetzgeber gestärkt. Einen wichtigen Einfluss auf die Branche hatte z. B. die 2005 in Kraft getretene EU-Verordnung 261/2004 (so genannte „Denied-Boarding-Verordnung“). Mit ihr wurden die Ansprüche der Fluggäste auf Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung festgeschrieben. Verschiedene Gerichtsurteile haben seitdem die Regelungen konkretisiert.

Die beschriebenen Entwicklungen haben nach Einschätzung verschiedener für diese Studie befragten Personen Veränderungen in Gang gesetzt, die noch heute die Aus- und Weiterbildung sowie die Beschäftigungs- und Aufstiegsmöglichkeiten in der Branche beeinflussen. Die Folgenden wurden als besonders wichtig hervorgehoben:

Outsourcing bei Airlines: Aufgrund der gestiegenen Wettbewerbsintensität unter den Anbietern von Bodenverkehrs- und Abfertigungsdiensten ist es für Fluggesellschaften deutlich attraktiver geworden, Teile der Prozesskette bei der Betreuung von Passagieren sowie der Abfertigung auszulagern. Dazu gehören Funktionen wie der Check-in, das Gepäck- und teilweise Frachthandling sowie die Flugvorbereitung durch Ramp Agents. Dies hat dazu geführt, dass einzelne Unternehmen in geringerem Maße als früher in der Lage sind, komplette Prozessketten abzudecken und diese Auszubildenden zu vermitteln. Dies hat (siehe weiter unten) teilweise zu der Notwendigkeit geführt, Ausbildung im Verbund oder auf sonstige Art und Weise gemeinsam mit anderen Unternehmen anzubieten.

Die Liberalisierung des Luftverkehrs hat zunächst eine größere Zahl von neuen Fluggesellschaften hervorgebracht; in den letzten Jahren gab es jedoch eine **Marktkonsolidierung**. Gehalten haben sich vor allem die Billigfluggesellschaften. Kleinere Airlines, die vor allem regionale Strecken angeboten haben, fielen hingegen vielfach der Marktkonsolidierung zum Opfer (Augsburg Airways stellt den Flugbetrieb zum Oktober 2013 ein; Cirrus Airlines und viele andere gingen in den vergangenen Jahren in die Insolvenz) oder wurden in größere Verbünde eingegliedert (Eurowings betreibt heute Kurzstreckendienste für die Lufthansa unter deren Marke; die Deutsche BA wurde von Air Berlin übernommen). Dies hat die Zahl der möglichen Arbeitgeber für Fachkräfte der Branche reduziert.

Funktionstrennung am Boden: Die Deregulierung der Bodenverkehrsdienste hat auch bei den Flughäfen dazu geführt, dass sie in der Regel solche Bodenverkehrsdienste nicht mehr selbst anbieten (können), sondern Tochtergesellschaften gegründet haben, in die sie diese Funktionen ausgelagert haben. Das führt einerseits dazu, dass die Flughäfen ebenfalls weniger Funktionen selbst anbieten, andererseits dazu, dass die (ausgegründeten) Abwicklungs- und Abfertigungsgesellschaften mit anderen (neu angesiedelten) Unternehmen in einem stärkeren Wettbewerb stehen und ein stärkerer Druck auf die Lohnkosten besteht. Die Funktionstrennung hat für Fachkräfte auch dazu geführt, dass es weniger als früher möglich ist, ohne Wechsel des Unternehmens das Aufgabengebiet im Laufe der Karriere zu verändern.

Die **Automatisierung** von Servicefunktionen wie Buchung und Check-in hat dazu geführt, dass in bestimmten Bereichen ein verminderter Bedarf an (ausgebildetem) Personal besteht. Ferner verändern sich Funktionen. Nach Aussagen einiger Ausbildungsverantwortlicher wurde Beschäftigung in Call-Centern und bei IT-Service-Providern sowie in kaufmännischen Bereichen von Fluggesellschaften und Flughäfen aufgebaut, in den operativen Bereichen am Flughafen jedoch reduziert.

Vereinheitlichung der IT-Infrastruktur: Mehrere Branchenvertreter beschrieben, dass Computersysteme zur Buchung, zum Check-in sowie zur Frachtabfertigung deutlich einfacher zu handhaben seien als früher. Außerdem gebe es einen Trend zur Vereinheitlichung der Systeme. Während früher noch fast jede Fluggesellschaft ihr eigenes System zur Abwicklung des Check-in gehabt habe, gebe es mittlerweile nur noch zwei oder drei dominante IT-Systeme. Diese seien darüber hinaus benutzerfreundlicher geworden und leichter auch für An- und Ungelernte zu bedienen.

Die bereits zuvor beschriebene **zunehmende Regeldichte** hat dazu geführt, dass Funktionen in den kaufmännischen Bereichen, aber auch in der Steuerung operativer Prozesse, komplexer geworden sind. Dies erhöht vor allem die Anforderungen an dort tätige Fachkräfte.

Von einigen Befragten wird zudem ein allgemeiner Trend der **Akademisierung der Berufswelt** beschrieben, der sich im Luftverkehr besonders auf der unteren und mittleren Managementebene auswirke. Dort würden, im Gegensatz zur Situation vor 20 Jahren, deutlich häufiger Personen mit einem Hochschulabschluss beschäftigt; die Aufstiegsmöglichkeiten für Personen, die hingegen eine duale Ausbildung abgeschlossen haben, würden demgegenüber tendenziell sinken. Dieser Trend äußere sich nicht zuletzt in der Bedeutungssteigerung von dualen und berufsbegleitenden Studiengängen. Es muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass dieser Trend nicht überall zu beobachten war – teilweise wird nach wie vor (oder auch wieder verstärkt) auf dual ausgebildete Personen gesetzt.¹⁸

Insgesamt wirken sich diese Veränderungen deutlich auf die Ausbildung in den beiden betrachteten Berufen aus. Auch die Beschäftigungsmöglichkeiten im Anschluss an die Ausbildung sind zwar vielfältiger, aber nicht durchweg attraktiver geworden. Wege der weiteren beruflichen Entwicklung innerhalb und außerhalb der Unternehmen sind nach wie vor zahlreich, allerdings ist es zumindest in einigen Bereichen der Branche offenbar weniger einfach als früher, auch ein gutes Einkommen zu erzielen.

5.2 Ausbildung in den untersuchten Luftverkehrsberufen

Im folgenden Abschnitt werden zuerst die Ausbildungsunternehmen und die Auszubildenden der beiden Luftverkehrsberufe anhand von Eckdaten beschrieben. Anschließend wird dargestellt, wie die Ausbildung in den beiden untersuchten Luftverkehrsberufen durchgeführt wird, die Abschlussprüfungen organisiert sind und die Ausbildung retrospektiv von heutigen Fachkräften bewertet wird.

5.2.1 Ausbildungsunternehmen und Auszubildende

Ausbildungsunternehmen

¹⁸ Die Begründungen dafür sind sehr unterschiedlich und konnten im Rahmen der Studie nicht vollständig erfasst werden. Es entsteht der Eindruck, dass in Abgrenzung zu Akademikern auch die geringeren Lohnkosten eine wichtige Rolle spielen, gerade wenn es um Funktionen im operativen und kaufmännischen Management auf der unteren und mittleren Ebene geht.

Im Rahmen der Untersuchung wurden Interviews mit sieben im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau ausbildenden Unternehmen durchgeführt, womit nahezu alle Unternehmen in die Studie eingezogen waren, in denen Auszubildende dieses Berufs lernen. Unter den interviewten ausbildenden Unternehmen sind Fluggesellschaften (sowohl deutsche als auch eine ausländische), Flughafenbetreiber sowie Bodenverkehrsdienstleister und Abfertigungsgesellschaften.¹⁹ Bezüglich der Standorte der interviewten Ausbildungsunternehmen im Beruf LVK zeigt sich ein regionales Muster. Die Unternehmensstandorte sind überwiegend in den Regionen Frankfurt und Berlin/Brandenburg gelegen. Nur zwei Unternehmen bilden außerhalb der beiden genannten Ausbildungsregionen aus.

Ähnlich der Ausbildungssituation im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau wird auch der Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr von Unternehmen ausgebildet, die sich in ihren Tätigkeitsfeldern und Strukturen voneinander unterscheiden. Interviews zum Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr wurden bei Flughafenbetreibern und Fluggesellschaften, Bodenverkehrsdienstleistern und Abfertigungsgesellschaften sowie bei Bildungsträgern geführt. Im Vergleich zum Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau ist nicht nur die Zahl an bestehenden Ausbildungsverträgen höher (siehe Kapitel 2), sondern auch die Anzahl der ausbildenden Unternehmen. Hinsichtlich der Verteilung der interviewten Ausbildungsunternehmen lässt sich auch hier ein gewisses regionales Muster erkennen. Der Ausbildungsberuf wird vor allem in den Regionen Frankfurt, München, Hamburg und Nordrhein-Westfalen ausgebildet. Aus dem Bundesland Nordrhein-Westfalen wurden jedoch keine Unternehmen interviewt. Da der Beruf auch von kleinen Flughafenbetreibern ausgebildet wird, sind die Ausbildungsunternehmen dieses Berufs weniger konzentriert als die Ausbildungsunternehmen des Berufs LVK.

Den Erfahrungen der Interviewten nach ist die Zahl der Ausbildungsbetriebe wie auch die Zahl der Auszubildenden (siehe Kapitel 2) in den letzten Jahren in etwa gleich geblieben. Ihnen sind nur sehr wenige Betriebe bekannt, die in dem einen oder dem anderen Beruf nicht mehr ausbilden wollten bzw. die in den letzten Jahren als Ausbildungsbetriebe hinzukamen.

Charakterisierung der Auszubildenden

Aus den qualitativen Interviews geht hervor, dass die beiden untersuchten Luftverkehrsberufe bei jungen Menschen sehr beliebt sind und die Unternehmen bei der Besetzung ihrer freien Ausbildungsplätze auf eine große Zahl an Bewerbern zugrücken können.²⁰ Dies führen die Interviewpartner insb. auf das positive „Image“ der Luftfahrt zurück. Vor dem Hintergrund der großen Bewerberzahlen führen die Unternehmen oftmals mehrstufige Einstellungstests durch, die aus Wissenstests, Gruppenübungen und Einzelinterviews bestehen können.

Den Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau erlernen i. d. R. nur Personen mit Abitur und Fachhochschulreife (siehe auch Kapitel 2). In Ausnahmefällen werden auch Realschulabsolventen als Auszubildende eingestellt, auch diese sind zum Ausbildungsbeginn meist volljährig bzw. stehen kurz vor ihrem 18. Geburtstag. Dies ist für die ausbildenden Unternehmen wichtig, da die Auszubildenden wie spätere Fachkräfte auch im Schichtbetrieb eingesetzt (bzw. ausgebildet) werden. Aus Sicht der Betriebe sind neben einem hohen Schulabschluss und guten Zensuren zudem auch personale und soziale Kompe-

¹⁹ Bei einer Fluggesellschaft wird der Abschluss zum/zur Luftverkehrskaufmann/-frau integriert in einem dualen Studium angeboten. Eine Beschulung in der Berufsschule erfolgt hier nicht.

²⁰ Es wird vermutet, dass viele Bewerber sich nicht nur bei einem Unternehmen bewerben, sondern – aufgrund der kleinen Anzahl an Ausbildungsunternehmen – dies deutschlandweit tun. So ist der jährliche Bewerberstamm der Ausbildungsunternehmen wahrscheinlich zu einem relevanten Anteil gleich besetzt.

tenzen, wie Belastbarkeit und Teamfähigkeit, relevant. Auch Auslandserfahrungen und Fremdsprachenkenntnisse werden bei der Auswahl der Auszubildenden oftmals als wichtig erachtet.

Die Gruppe der Auszubildenden im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr kann gegenüber den LVK-Auszubildenden bezüglich des Schulabschlusses und des Alters als heterogener bewertet werden. Auch in diesem Beruf lernen überwiegend Personen mit Abitur oder Fachhochschulreife, es fanden sich unter den interviewten (ehemaligen) Auszubildenden aber auch solche mit mittlerem Schulabschluss. Anders als beim LVK variiert der „Anspruch an Bewerber“ stärker zwischen den verschiedenen Ausbildungsunternehmen. So sind unter den interviewten Unternehmen auch solche vertreten, die in jedem Ausbildungsjahr explizit auch Schulabgängern ohne Abitur eine Ausbildung in diesem Beruf ermöglichen. Wie bei den Auszubildenden im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau spielen auch bei den SKiL-Auszubildenden Soft Skills eine wichtige Rolle. Neben Fremdsprachenkenntnissen (vorzugsweise Englisch), sind hier insbesondere Kommunikationsfähigkeit, Aufgeschlossenheit und Freundlichkeit zentrale Kompetenzen.

Auszubildende beider Luftverkehrsberufe sind den Ergebnissen der Fallstudien nach mehrheitlich Schulabgänger, die unmittelbar im Anschluss an die Schule, ggf. im Anschluss an einen Auslandsaufenthalt, die Ausbildung aufnehmen. In einigen Fällen werden auch Studienabbrecher eingestellt. Eine vorher abgeschlossene Ausbildung weisen Auszubildende aber nur in Ausnahmefällen auf. Allen Auszubildenden gemeinsam ist zudem ihre hohe Mobilität. Aufgrund der oben beschriebenen Konzentration von Ausbildungsbetrieben an wenigen Standorten (Flughäfen) in Deutschland und der großen „Attraktivität der Luftfahrt“ werden Auszubildende teils weit entfernt von ihrem (vorherigen) Wohnort ausgebildet.

5.2.2 Organisation der Ausbildung

Die Ausbildung im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau und Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr erfolgt dual an den beiden Lernorten Betrieb und Berufsschule. Die Regelausbildungsdauer beider Berufe beträgt drei Jahre. Wie die Interviews mit verschiedenen Akteuren zeigen, findet in der Praxis sehr häufig eine Verkürzung der Ausbildung statt, worauf sich die Berufsschulen mit ihrer Unterrichtsgestaltung und die Kammern mit ihrem Angebot an Prüfungsterminen den Erkenntnissen nach eingestellt haben. Die von den interviewten Unternehmen angegebene Dauer der Ausbildung scheint sowohl für den Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr als auch für den Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau zu variieren. So wird sowohl von einer 2 ½-jährigen als auch eine 3-jährigen Ausbildungsdauer in beiden Berufen berichtet.

Ausbildung am Lernort Berufsschule

Der Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau wird bundesweit nur an zwei Berufsschulen unterrichtet, der Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr an insgesamt vier Berufsschulen. Eine der Berufsschulen bietet Berufsschulunterricht für beide Berufsausbildungen im Luftverkehr an, so dass es insgesamt fünf Berufsschulen sind, die für die beiden Berufe Berufsschulunterricht anbieten. Alle fünf Berufsschulen wurden in die Untersuchung einbezogen.

Der Berufsschulunterricht erfolgt in jeder der fünf Berufsschulen in Form von Blockunterricht. Auszubildende insbesondere kleinerer Ausbildungsunternehmen, die an kleineren Flughäfen außerhalb der zentralen Ausbildungsregionen tätig sind, haben weite Wege zu den Berufsschulen zurückzulegen.

Sie müssen für die Zeit des Berufsschulunterrichts mitunter vor Ort untergebracht werden, was – wie die Interviews zeigen – die Unternehmen i. d. R. selbst organisieren und finanzieren.

Die Auszubildenden beider Berufe werden in der Berufsschule ausnahmslos im eigenen Klassenverband unterrichtet. Eine gemeinsame Beschulung mit Auszubildenden anderer kaufmännischer Ausbildungen findet nicht statt. Auch in der Berufsschule, in der beide Luftverkehrsberufe unterrichtet werden, erfolgt der Unterricht getrennt nach Ausbildungsberuf. Grund für die getrennte Beschulung seien nicht nur die Inhalte, die in beiden Berufen unterschiedlich sind, sondern auch die zu Grunde liegenden didaktischen Berufsschulkonzepte. So erfolgt der Berufsschulunterricht im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau noch in Form von Lehrgängen. Der erst 1998 erlassene Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr wird dagegen bereits in Lernfeldern unterrichtet.

Bezüglich der Bewertung des Berufsschulunterrichts durch Fachkräfte und Ausbilder zeigt sich, dass der Berufsschulunterricht von SKiL-Fachkräften rückblickend tendenziell positiver beurteilt wird, wohingegen LVK-Fachkräfte oftmals angeben, in der Berufsschule unterfordert gewesen zu sein.

Fremdsprachenkenntnisse werden in beiden Berufen als unbedingt notwendig eingeschätzt. Jedoch wird der Englischunterricht in der Berufsschule teilweise als zu einfach und als nicht genügend praxisorientiert bewertet. Verbesserung- bzw. Aktualisierungsbedarf wird zudem in den rechtlichen und sicherheitsspezifischen Bereichen wie bspw. Zoll, Gefahrgut oder Passagierrechte sowie im Bereich EDV (Umgang mit Office und Buchhaltungssystemen) gesehen. Die Relevanz des kaufmännischen Teils der Ausbildung wird von den Interviewten unterschiedlich bewertet. Die rückblickenden Einschätzungen der Fachkräfte hängen zum einen von ihrem schulischen Hintergrund ab (teils mit Fachabitur im Bereich Wirtschaft), zum anderen aber auch von ihren späteren Einsatzbereichen und Aufgabenfeldern. Dies gilt für beide Berufe.

Ausbildung am Lernort Betrieb

Der betriebliche Ausbildungsteil erfolgt in den befragten Unternehmen beider Berufe in vielen verschiedenen Unternehmensbereichen bzw. Abteilungen, wobei die Dauer des Einsatzes und die Anzahl der zu absolvierenden Ausbildungsbereiche variiert und auch von der Größe des Ausbildungsunternehmens und der selbst abgedeckten Geschäftsprozesse abhängig ist.

Die Ausbildung erfolgt sowohl im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau als auch im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr i. d. R. nicht nur im Ausbildungsunternehmen selbst, sondern auch bei „Partnern“, Tochter- bzw. Mutterunternehmen und „befreundeten“ Unternehmen. Dies ist immer dort notwendig, wo relevante Ausbildungsteile nicht vom Ausbildungsunternehmen selbst abgedeckt werden können, weil die entsprechenden Geschäftsprozesse „fehlen“ bzw. nicht (mehr) vorhanden sind. So werden Auszubildende im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau beispielsweise häufig zu Partnerunternehmen entsendet, um dort Kenntnisse im Bereich Luftfracht zu erwerben. Aufgrund der zunehmenden Auslagerung von operativen Tätigkeiten und Servicedienstleistungen von Fluggesellschaften oder Flughafengesellschaften (z. B. an Tochterfirmen oder Handlingagenturen) werden Auszubildende auch in operativen Bereichen (z. B. Check-in Service oder Flugzeugabfertigung) bei (Verbund-)Partnern eingesetzt.

Wie sich zeigt, übernehmen Auszubildende beider Berufe bei Anbietern von Bodenverkehrs- und Abfertigungsdienstleistungen oftmals schon nach einer kurzen Einarbeitungszeit Tätigkeiten – insbesondere im operativen Bereich – für die auch Fachkräfte eingesetzt werden. In den kaufmännischen

Bereichen entspricht der Einsatz der Auszubildenden eher einem „Reinschnuppern“ und Kennenlernen – vor allem in großen Ausbildungsunternehmen mit einer Vielzahl von Ausbildungsbereichen ist dies der Fall.

Den Auszubildenden werden im Rahmen ihrer Ausbildung eine Vielzahl von Schulungen und Lehrgängen angeboten, dazu gehören u. a. Gefahrgutschulungen, der Vorfeldführerschein oder Kommunikationstrainings. Im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau werden in Ergänzung zum Berufsschulunterricht ebenfalls theoretische Schulungen angeboten – insbesondere vor Praxiseinsätzen bzw. dem Wechsel der Auszubildenden in neue Abteilungen.

Basis für die Ausbildung im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau ist – zwangsläufig – noch immer das Berufsbild und der Berufsbildungsplan von 1960 bzw. 1961. Dennoch zeigte sich in den Interviews mit den Unternehmen, dass diese sich vielfach nicht mehr eng an diesen Vorgaben orientieren. Sie haben erwartungsgemäß im Laufe der Jahre betriebsindividuelle (oder für den Ausbildungsverbund gültige) Ablaufpläne erstellt, die detailliert die zu absolvierenden Stationen samt jeweiliger Verweildauer umfassen und haben diese Ablaufpläne kontinuierlich aktualisiert und angepasst. Häufig wird dabei bereits jetzt den Auszubildenden ermöglicht, zum Ende der Ausbildung hin einen Schwerpunkt zu setzen und zum Beispiel an einer Wahlstation mehrere Wochen intensiv mitzuarbeiten. Der in Zusammenarbeit mehrerer Kammern erarbeitete Prüfungsstoffkatalog hat rechtlich gesehen keine verbindliche Wirkung, gibt den Unternehmen jedoch insbesondere in der Endphase der Ausbildung Anhaltspunkte dafür, welche Inhalte unbedingt vermittelt bzw. noch einmal aufgefrischt werden müssen.

Die Ausbildungsordnung für den Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr ist stärker handlungsleitend, da sie aktueller ist. Mehrere befragte Akteure gaben auch an, dass sie selbst bereits in den 90er-Jahren in der Ausbildung im Luftverkehr aktiv gewesen seien und sich an die erstmalige Umsetzung der Vorgaben noch gut erinnern könnten. Dies führt dazu, dass die Ausbildungsordnung für den SKiL den Ausbildungsverantwortlichen wesentlich präsenter zu sein scheint, als das beim LVK der Fall ist.

Viele ausbildende Unternehmen (beider Berufe) bieten am Ende der Ausbildung Prüfungsvorbereitungskurse an, die oftmals in Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern oder anderen am jeweiligen Standort ausbildenden Unternehmen organisiert und durchgeführt werden.

Überbetriebliche Bildungsträger

Die beiden untersuchten Luftverkehrsberufe werden nicht nur als duale Erstausbildung von Ausbildungsunternehmen angeboten, sondern auch in Form von Umschulungen oder Weiterbildungen bei überbetrieblichen Bildungsträgern. Der Abschluss im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau oder im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr erfolgt anschließend bei der IHK.

Die Umschulung in den beiden Berufen dauert den Interviewten zufolge ca. 22 Monate und erfolgt in Vollzeit. Den theoretischen Unterricht des Bildungsträgers ergänzen Praktika, die Teilnehmende bei kooperierenden Fluggesellschaften, Abfertigungsgesellschaften oder anderen Unternehmen absolvieren können.

Weiterbildungen bzw. Vorbereitungskurse auf Externenprüfungen werden im Vergleich zu den oben genannten Umschulungen i. d. R. berufsbegleitend – in ca. 1 ½ Jahren – angeboten und beinhalten

monatliche Präsenzphasen von 2-3 Tagen. Im Gegensatz zur Umschulung richtet sich die Weiterbildung explizit an Mitarbeiter der Luftverkehrsbranche, die bereits einige Jahre Berufserfahrung in dem Bereich gesammelt haben und über diesen Weg einen anerkannten Berufsabschluss nachholen wollen. Ob die Teilnehmenden zur Externenprüfung zugelassen werden, entscheidet die zuständige IHK, i. d. R. noch vor Beginn der Weiterbildung. Die Kammer ist es auch, die darüber bestimmt, ob und in welchem Umfang den Teilnehmenden Praktika „auferlegt“ werden. Personen, die eine Weiterbildung zum Luftverkehrskaufmann/zur Luftverkehrskauffrau absolvieren wollen – so die Erfahrung der Interviewten – müssen umfangreichere Praxisphasen absolvieren, weil die Ausbildung mehr Bereiche umfasst als die der Servicekaufleute im Luftverkehr. Die Praxisphasen dauern zum Teil mehrere Wochen am Stück und werden auch in anderen Betrieben als dem eigenen Arbeitgeber durchgeführt, so dass sich die Weiterbildungsteilnehmer und -teilnehmerinnen freistellen lassen oder Urlaub verwenden müssen. Dies führe u. a. dazu, dass tendenziell mehr Weiterbildungen im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr durchgeführt werden als im Beruf LVK.

Wie berichtet wurde, sind die Teilnehmerzahlen an Umschulungen und Weiterbildungen rückläufig, was u. a. auf die ungesicherte Finanzierung der Lehrgänge (es werden weniger Umschulungen genehmigt, Unternehmen beteiligen sich nicht an den Kosten für die Weiterbildung) zurückgeführt wird.

5.2.3 Prüfungen

Beide Luftverkehrsberufe weisen die traditionelle Prüfungsstruktur auf, die aus einer Zwischenprüfung (ca. zur Hälfte der Ausbildungszeit) und einer Abschlussprüfung am Ende der Ausbildung bestehen.

Die Prüfungsanforderungen für die Ausbildung Luftverkehrskaufmann/-frau ist durch den Erlass des Bundeswirtschaftsministers von 1960 festgelegt und gliedert sich in einen schriftlichen und in einen mündlich-praktischen Prüfungsteil. Schriftlich werden die Bereiche Aufsatz, Betriebswirtschaft und Schriftverkehr, Berufsbezogenes Rechnen und Buchführung geprüft. Insbesondere der Aufsatz, in dem ein Thema vom Auszubildenden schriftlich bearbeitet werden soll, wird von den Fachkräften als ein veraltetes Prüfungsinstrument beschrieben. Es wird für den Beruf als unpassend und vom Anforderungsniveau her als nicht sehr anspruchsvoll bewertet. Von Seiten ausbildender Akteure wurde jedoch bemerkt, dass bezüglich der Aufgabenstellung des Aufsatzes aktuell bereits Veränderungen vorgenommen wurden und für den Aufsatz handlungsorientierte Prüfungsfragen formuliert worden sind. Im Zusammenhang mit der Abschlussprüfung wurde weiterhin darauf hingewiesen, dass es zwischen den Prüfungsbereichen Berufsbezogenes Rechnen und Buchführung inhaltliche Überschneidung gibt. Von Seiten der Fachkräfte wird das Anforderungsniveau und der Umfang der Prüfung als für den Beruf angemessen bewertet. Jedoch bemängeln einige Fachkräfte die mangelnde Aktualität der Prüfungsfragen. Ihrer Einschätzung nach werden Aspekte abgefragt (z. B. zu den verschiedenen Farben des FIM – Flight Interruption Manifest), die in der Praxis heute nicht mehr relevant sind und auch in der Ausbildung keinen großen Stellenwert mehr haben.

Die schriftliche Prüfung im Beruf LVK findet bundeseinheitlich statt. Die Prüfungsaufgaben werden jedoch nicht – wie es für bundeseinheitliche Prüfungen im kaufmännischen Bereich üblich ist – von der zentralen Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (AkA) oder der Zentralstelle für Prüfungsaufgaben (ZPA) erstellt, sondern von der IHK Frankfurt erarbeitet. Die anderen IHKs, in deren Kammerbezirk ebenfalls Abschlussprüfungen im Beruf LVK durchgeführt werden, verwenden i. d. R. diese Aufgaben bei der Durchführung ihrer Prüfungen.

Die mündlich-praktische Prüfung wird dezentral vom jeweiligen Prüfungsausschuss erstellt. Die Durchführung dieser Prüfung wird von den Interviewten unterschiedlich dargestellt. So wird hinsichtlich der mündlich-praktischen Prüfung sowohl von der Bearbeitung bzw. Lösung einer praktischen Aufgabe berichtet als auch von einem reinen Wissenstest auf Basis eines Fragenkatalogs („Frage-Antwort-Spiel“). Möglich ist, dass die Durchführung dieser Prüfung zwischen den verschiedenen Prüfungsausschüssen variiert.

Die Abschlussprüfung im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr umfasst vier Prüfungsbereiche. Sie ist damit etwas weniger umfangreich als die LVK-Abschlussprüfung. Die Prüfungsbereiche Serviceleistungen, Luftverkehrswirtschaft und Wirtschafts- und Sozialkunde werden schriftlich, überwiegend in Form von Multiple-Choice-Aufgaben, die computergestützt zu bearbeiten sind, geprüft. Die schriftlichen Prüfungen werden auch hier bundeseinheitlich erstellt. Der vierte Prüfungsbereich „Praktische Übungen“ erfolgt mündlich und wird dezentral erarbeitet. Der Prüfling hat in dieser Prüfung z. B. einen problemorientierten Fall zu lösen. Dabei kann die Prüfung in Form eines Rollenspiels durchgeführt werden. Bezüglich des Anforderungsniveaus, des Umfangs und der Aktualität der Prüfungsfragen konnte bei den SKiL-Fachkräften und bei den Ausbildungsverantwortlichen eine tendenziell höhere Zufriedenheit festgestellt werden. Es wurden hier keine Änderungs- und Verbesserungsvorschläge benannt.

5.2.4 Zufriedenheit mit der Ausbildung

Wie aus den Interviews insgesamt deutlich hervorgeht, liegt die Zufriedenheit der Fachkräfte mit ihrer jeweiligen Ausbildung auf einem sehr hohen Niveau. Alle Interviewten würden sich auch nach Jahren der Berufstätigkeit noch einmal für die Ausbildung entscheiden. Der umfassende Einblick in den Luftverkehr und das Kennenlernen und Verstehen der verschiedenen Prozesse am Flughafen sehen sie als Gewinn ihrer Ausbildung. Fachkräften beider Berufe ist die hohe Affinität zum Luftverkehr gemein.

Besonders positiv werden rückblickend die vielen verschiedenen Ausbildungsphasen im Betrieb bewertet, in denen die Auszubildenden die Möglichkeit hatten, viele Bereiche am Flughafen zu durchlaufen und kennenzulernen. Die Mitarbeit der Auszubildenden als „Quasi-Fachkraft“ in operativen Bereichen und der Einsatz im Schichtdienst stellt für die meisten Interviewten keinen relevanten Nachteil der Ausbildung dar.

Die Zufriedenheit mit dem Lernort Berufsschule ist der Zufriedenheit mit dem Lernort Betrieb deutlich nachgelagert, wobei sich hierbei Unterschiede (siehe dazu Abschnitt 5.2.2) zwischen den beiden Luftverkehrsberufen zeigen. So sind Auszubildende im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau mit dem Berufsschulunterricht tendenziell etwas unterfordert.

Die hohe Zufriedenheit der Fachkräfte mit ihrer Ausbildung wird auch von Seiten der Ausbildungsverantwortlichen und der Mitarbeiter in Industrie- und Handelskammern bestätigt. In beiden Luftverkehrsberufen gibt es annähernd keine Ausbildungsabbrüche und Ausbildungswechsel. Die Personen, die einen Ausbildungsplatz in einem der beiden Berufe „ergattern“, führen ihre Ausbildung i. d. R. auch zu Ende und absolvieren diese auch in der verkürzten Ausbildungszeit von 2 ½ Jahren erfolgreich.

5.3 Einsatzfelder und Tätigkeiten der Fachkräfte

In diesem Abschnitt werden zunächst die Einsatzfelder der ausgebildeten Luftverkehrskaufleute (Abschnitt 5.3.1) sowie der Servicekaufleute im Luftverkehr (Abschnitt 5.3.2) aufgezeigt, wie sie entweder von den Fachkräften selbst oder von den beschäftigenden Unternehmen beschrieben worden sind.

Daran anschließend werden Gemeinsamkeiten und Unterschiede herausgearbeitet (Abschnitt 5.3.3), bevor abschließend auf die Konkurrenzsituation zu anders qualifizierten Beschäftigtengruppen eingegangen wird (Abschnitt 5.3.4).

Übergreifend lässt sich für beide Berufe voranstellen, dass die Einsatzfelder jeweils sehr breit sind und den Fachkräften beider Berufe ihr umfassendes Generalistenwissen zugutekommt, was in den Fallstudien und Interviews auch immer wieder betont wurde.

5.3.1 Luftverkehrskaufmann/-frau

Die ausgebildeten Luftverkehrskaufleute werden in sehr verschiedenen Tätigkeitsgebieten, sowohl im operativen Bereich wie auch im kaufmännischen Backoffice eingesetzt. Charakteristisch sind Einsatzfelder, bei denen die Fachkräfte zwar „nur“ in einem Bereich arbeiten, aber Kenntnisse über die gesamten Prozessketten im Luftverkehr benötigen. Dies zeigt sich teilweise auch in Bereichen, die in der Ausbildung gar nicht behandelt werden. So ist ein ausgebildeter Luftverkehrskaufmann, der im Rahmen der Fallstudien befragt wurde, z. B. in der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit beschäftigt. Dort benötigt er komplexes Wissen zu den Prozessen an Flughäfen und bei den Fluggesellschaften (um Anfragen qualifiziert beantworten bzw. Texte fachlich korrekt verfassen zu können), ohne diese Prozesse jedoch selbst zu steuern.

Im Folgenden werden die Einsatzfelder und Tätigkeiten beschrieben, die in einem oder mehreren Fällen wichtige Bestandteile der Aufgabengebiete einzelner interviewter Fachkräfte waren. Damit ist noch keine Aussage über die Häufigkeit der verschiedenen Einsatzfelder getroffen – eine diesbezügliche Einschätzung wird am Ende dieses Abschnittes gegeben.

Kaufmännische Einsatzfelder

Sehr häufig (insbesondere bei Flughäfen und bei Fluggesellschaften) waren ausgelernte Luftverkehrskaufleute in kaufmännischen Bereichen ihrer jeweiligen Unternehmen eingesetzt. Dies umfasste bei Fluggesellschaften und Flughäfen insbesondere Felder wie Rechnungswesen, Controlling, Personalmanagement, Einkauf und Öffentlichkeitsarbeit/Marketing (sowohl im Bereich Presse wie auch in der Planung von Werbekampagnen mit teils hohen Budgets). Bei Fluggesellschaften kamen häufig Bereiche wie Revenue Management und Vertrieb (z. B. an Firmenkunden, Reisebüros oder Gruppenreiseveranstalter) hinzu. In einigen Fällen waren Luftverkehrskaufleute auch im Qualitätsmanagement tätig, das bereits eine Schnittstelle zum operativen Bereich darstellt. Hier werden Beschwerden von Passagieren oder Fluggesellschaften (bei Flughafenbetreibern oder Abfertigungsgesellschaften) ausgewertet und Maßnahmen zur Verbesserung erarbeitet.

Je nach Zugehörigkeit zum Betrieb übten die Luftverkehrskaufleute in diesen Bereichen verantwortliche Funktionen aus, die sich dadurch auszeichneten, dass häufig singuläre Projekte bearbeitet wurden und nur wenige Routineaufgaben anfielen. Es handelte sich auch relativ häufig um verantwor-

tungsvolle Positionen im unteren bis mittleren Management, wo den Luftverkehrskaufleuten Alleinverantwortung für bestimmte Geschäftsprozesse oblag.

Operative Einsatzfelder

Ebenso häufig (jedoch in stärkerem Maße bei Anbietern von Bodenverkehrs- und Abfertigungsdiensten sowie bei Flughäfen, teilweise aber auch bei Fluggesellschaften) waren ausgebildete Luftverkehrskaufleute in operativen Bereichen beschäftigt. Dabei handelt es sich oft um Tätigkeiten

- auf dem Vorfeld (Vorfeldaufsicht inkl. Überwachen der Be- und Entladung von Gepäck und Fracht, Kontrolle der Regeleinhaltung bei Betankung, Boarding und Reinigung, „Follow-Me“-Lotsendienste, Aufnahme von Schäden nach Unfällen, Überwachung des Zustandes der Pisten und Rollwege),
- im Bereich der Passage (Check-in, Kontrolle von Pässen, Visa etc., Gepäckannahme, Beratung und Betreuung von Passagieren mit besonderem Unterstützungsbedarf, Ticketausstellung und Umbuchung bei Verspätungen, Ramp Agenting etc.),
- im Bereich Fracht, insbesondere bei Fluggesellschaften (Disposition, Betreuung von Frachtkunden, Koordination mit Behörden – insb. Zoll – und anderen Stellen, Steuerung der Beladung von Flugzeugen durch Unterauftragnehmer, Erstellung und Erfassung der Frachtbriefe, Zolldokumente etc. sowie statistische Dokumentation der Frachtbewegungen),
- in Steuerungs- und Überwachungsfunktionen (z. B. Verkehrsplanung und Verkehrsprognosen, Personaleinsatzplanungen, Überwachung von Flügen bei Fluggesellschaften oder an Flughäfen oder die Kontrolle und statistische Erfassung von Passagierströmen, z. B. um rechtzeitig Änderungen im Ablaufplan umzusetzen, wenn Flüge verspätet sind oder ausfallen).

Weitere Einsatzbereiche liegen zwischen dem operativen und dem kaufmännischen Bereich. Als Beispiel sei das Safety Management genannt (insb. an Flughäfen wichtig), bei dem ausgebildete Luftverkehrskaufleute sicherheitsrelevante Vorfälle aufnehmen, darüber Bericht erstatten und Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheitsinfrastruktur am Flughafen planen.

Andere Fachkräfte sind im Bereich der operativen Steuerung bei Fluggesellschaften zwar primär für die Abwicklung des Verkehrs zuständig, organisieren bzw. beschaffen jedoch auch Hotels, Mietwagen oder Umbuchungen, wenn es zu Flugverspätungen kommt und betreuen im Ausnahmefall Passagiere persönlich. Auch diese Tätigkeit hat sowohl operativen als auch kaufmännischen Charakter, z. B. weil Folgekosten von Flugverspätungen gegenüber Kundenbedürfnissen abgewogen werden müssen.

In den beschriebenen operativen Einsatzfeldern ist der Teil der sich wiederholenden Arbeitsschritte größer als in den kaufmännischen (Planungs-)Abteilungen. Dennoch sind die Arbeitstage auch im operativen Bereich häufig stark von unvorhergesehenen Ereignissen geprägt, so dass eine hohe Flexibilität und Reaktionsbereitschaft der Fachkräfte vorausgesetzt wird. Fremdsprachenkenntnisse sowie Kommunikationskompetenz haben einen sehr hohen Stellenwert.

Auch in den operativen Bereichen ist mit den ausgeübten Tätigkeiten meist eine hohe Verantwortung verbunden, denn Fehler können sicherheitsrelevant sein (insb. auf dem Vorfeld) oder kosten-trächtige Verspätungen verursachen (bei der passagierseitigen Abfertigung). Häufig steigen die ausgebildeten Luftverkehrskaufleute auch hier schnell in Funktionen auf, in denen sie an- und ungelern-

te Kräfte anleiten oder Teams bzw. Schichten leiten und Verantwortung für komplexe Prozessketten übernehmen.

Sonstige Bereiche

Im Rahmen der Fallstudien und der Interviews mit Unternehmen wurde deutlich, dass es eine Vielzahl weiterer Einsatzfelder für ausgebildete Luftverkehrskaufleute gibt. Gemeinsam ist ihnen, dass sie – für sich gesehen – nicht typisch oder sogar „ungewöhnlich“ sind und die jeweiligen Inhalte in der Ausbildung nicht oder nur am Rande vermittelt werden. In der Gesamtschau ergibt sich jedoch auch hier das Bild, dass das häufige Auftreten solcher „Sonderaufgaben“ wiederum typisch für das Berufsbild ist. Auch aus diesem Grund werden an dieser Stelle nur zwei ausgewählte Beispiele präsentiert.

Als erstes Beispiel sei die Verantwortung einer Fachkraft für die Ausstellung von Flughafenausweisen sowie für die Pflege der dafür notwendigen Datenbank unter Benutzung einer speziellen Software genannt. Mit in den Zuständigkeitsbereich dieser Fachkraft fällt auch die Kontrolle der Einhaltung der Luftsicherheits-Schulungsverordnung, was wiederum in den Bereich Aus- und Weiterbildung hineingeht.

Als Einsatzbeispiel für eine technische Funktion soll die Verantwortlichkeit einer Fachkraft für die technische Gepäckabwicklung benannt werden, wo sie z. B. für die Gepäckbeförderungsanlage zuständig ist, Reparaturen und Checks veranlasst und Einkaufsprozesse betreut, wenn Anlagen beschafft bzw. modernisiert werden sollen. Auch diese Funktion hat zwar einen primär technischen Charakter, sie ist jedoch auch durch wichtige Schnittstellen zu operativen und kaufmännischen Prozessen gekennzeichnet.

In Bezug auf die Verantwortlichkeiten sowie die nötigen Fremdsprachenkenntnisse sind die Anforderungen ähnlich hoch wie in den anderen beschriebenen Feldern.

5.3.2 Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr

Auch ausgebildete Servicekaufleute im Luftverkehr sind in ganz verschiedenen Einsatzfeldern tätig. Bei ihnen liegt, wie nicht anders zu erwarten, ein Schwerpunkt auf operativen Tätigkeiten mit Kundenkontakt. Kaufmännische Tätigkeiten haben einen im Vergleich zu den Luftverkehrskaufleuten etwas geringeren Stellenwert.

Tätigkeitsfelder sind insbesondere:

- Vorfeldaufsicht und Vorfeldservice: Durchführung oder Überwachung der Be- und Entladung von Flugzeugen, Betankung, Reinigung etc.
- Servicefunktionen in der Passage: Check-in, Lost-and-found, Ticketausstellung, Flughafen-Informationsstand bzw. Telefonhotline des Flughafens, Betreuung von besonderen Passagiergruppen (von VIPs über Menschen mit Behinderung bis hin zu allein reisenden Kindern) inklusive des Empfangs von besonders wichtigen Fluggästen, Betreuung in VIP-Bereichen, Unterstützung von Passagieren bei der Nutzung von Check-in-Automaten etc.
- Sicherheitsdienstleistungen, z. B. Pass- oder Dokumentenkontrollen (Visa) oder die Koordination und Überwachung dieser Dienstleistungen
- Überwachungs- und Steuerungsfunktionen im operativen Bereich, z. B. Terminalkontrolle inklusive der Steuerung und Überwachung von Passagierströmen im Terminal sowie Sicherheitsfunktionen, Steuerung der Terminalansagen, operative Steuerung in der Verkehrsleit-

zentrale, Verkehrsprognosen oder Einsatzplanung für operatives Personal, Disposition von Check-in-Schaltern oder Abflug-Gates.

In den jeweiligen Tätigkeiten ist festzustellen, dass die Servicekaufleute häufig relativ schnell Führungsverantwortung im operativen Bereich (Team- oder Schichtleitung) übernehmen und somit auch für die Servicequalität in bestimmten Bereichen verantwortlich sind. Fremdsprachenkenntnisse sind dabei aufgrund des häufigen Kontaktes zu Passagieren, aber auch zu Vertretern der Fluggesellschaften ebenso wichtig wie kommunikative Kompetenzen, Reaktionsfähigkeit und Flexibilität. Ähnlich wie bei den Luftverkehrskaufleuten obliegt den Servicekaufleuten häufig Allein- bzw. Letztverantwortung für bestimmte Prozesse.

Vereinzelte waren auch kaufmännische Einsatzfelder zu identifizieren, allerdings meist im späteren Verlauf der Karriere. Anders als bei den Luftverkehrskaufleuten waren Einsatzfelder im Marketing, im Personalwesen oder im Einkauf unmittelbar im Anschluss an die Ausbildung eher selten.

5.3.3 Gemeinsamkeiten und Unterschiede

Bereits in den beiden vorhergehenden Abschnitten ist deutlich geworden, dass Luftverkehrskaufleute offenbar wesentlich häufiger in kaufmännischen Funktionen eingesetzt werden, die für Servicekaufleute meist eine geringere Rolle spielen oder erst später in der Karriere erreicht werden können (sofern dies überhaupt gewünscht ist).

Aufgrund der unterschiedlichen Ausbildungsbetriebe (Servicekaufleute wurden vergleichsweise häufiger auch bei kleineren Flughäfen und Anbietern von Bodenverkehrsdiensten eingesetzt, während viele LVK in der Regel bei großen Airlines oder an größeren Flughäfen tätig waren) ergeben sich einige Unterschiede jedoch bereits aus den Charakteristika der ausbildenden (und später beschäftigenden) Unternehmen.

In der Praxis war – mit dem letzten Punkt zusammenhängend – festzustellen, dass die Servicekaufleute deutlich häufiger nur in einem klar abgegrenzten Bereich (z. B. Check-in) tätig waren und weniger als Luftverkehrskaufleute die Möglichkeit zum unmittelbaren Aufstieg oder zur Weiterentwicklung in anderen Bereichen ihrer Beschäftigungsbetriebe hatten. Auch entstand der Eindruck, dass Luftverkehrskaufleute in ihren (häufig großen) Unternehmen in etwas größerem Maße einen Einfluss darauf hatten, wo sie im Anschluss an die Ausbildung eingesetzt werden – z. B. durch die Wahl bestimmter Vertiefungs-Stationen bereits während der Ausbildung oder durch direkt im Anschluss absolvierte Zusatzqualifikationen.

Für beide Berufe gilt, dass sie sehr hohe Anforderung an kommunikative Kompetenzen, Zuverlässigkeit und Stressresistenz stellen. Kaufmännische Tätigkeiten der Luftverkehrskaufleute scheinen dabei i. d. R. weniger Stresspotential zu beinhalten, stellen dafür aber höhere konzeptionelle Anforderungen an die Fachkräfte.

5.3.4 Konkurrenz zu anderen Beschäftigtengruppen

Nach übereinstimmender Aussage der in den Fallstudien befragten Personen zeichnen sich die beiden untersuchten Berufsbilder LVK und SKiL u. a. durch ihr „Generalistenwissen in Bezug auf Luftverkehrsprozesse“ aus. Auch wenn ihr beruflicher (Erst-)Einsatz an nur einer „Station“ innerhalb einer Prozesskette erfolgt, ist ihre vielfältige Einsetzbarkeit sowie ihr Wissen über die verschiedenen Prozesse im Luftverkehr und deren Ineinandergreifen für die Arbeitgeber sehr wichtig. Vielfach wurde

gerade diese Kenntnis der Prozesszusammenhänge als Alleinstellungsmerkmal der ausgebildeten Fachkräfte gesehen.

Dennoch gibt es verschiedene Personengruppen, die mit den LVK oder den SKiL um Beschäftigungsmöglichkeiten konkurrieren. Teilweise gibt es auch deutliche Unterschiede in den Entwicklungsmöglichkeiten der verschiedenen Beschäftigtengruppen. Die folgenden Gruppen sind nach Auswertung der Fallstudien als die wichtigsten anzusehen:

Quereinsteiger aus anderen Bereichen, worunter auch An- und Ungelernte, Studenten im Nebenjob, Absolventen kurzer Qualifizierungslehrgänge oder Ausgebildete anderer Berufe insb. aus den Bereichen Hotellerie, Gastronomie, Service oder Fremdsprachen zählen. Diese Personen bringen häufig keine luftverkehrsspezifischen Kenntnisse mit, wenn sie bei Anbietern von Bodenverkehrsdiensten, Fluggesellschaften oder Flughäfen einsteigen. Häufig findet bei ihnen der Einstieg über Servicefunktionen (z. B. Check-in) statt, die bereits nach einer kurzen Einarbeitung oder einem kurzen Lehrgang ausgeübt werden können. Je nach persönlichen Fähigkeiten und Kompetenzen kann aus diesen Funktionen ein Aufstieg in operative Führungsfunktionen (Team- und Schichtleitung) gelingen, insbesondere deshalb, weil viele Unternehmen im Luftverkehr selbst die für solche Funktionen erforderlichen Lehrgänge (z. B. Buchungssysteme, Teamführung, Sicherheitsdienstleistungen) anbieten. Diese Gruppen konkurrieren mit Absolventen beider Berufe, besonders betroffen sind jedoch die SKiL, da sie häufiger in diesen Bereichen eingesetzt werden. Mehrere Befragte sehen eine zunehmende Verdrängung von SKiL durch solche Quereinsteiger, insbesondere in den einfachen Servicefunktionen mit Kundenkontakt.

Absolventen kaufmännischer Berufe, insbesondere aus den Bereichen Tourismus und Spedition/Logistik, aber auch durch Bürokaufleute. Vornehmlich wenn es um einen Einsatz in kaufmännischen Bereichen von Fluggesellschaften oder Flughäfen geht, im Frachtbereich jedoch teilweise auch in operativen Bereichen, besteht häufig eine Konkurrenz von LVK (und teilweise auch SKiL) und den Absolventen der genannten kaufmännischen Berufe. Im Frachtbereich wird teilweise die Ausbildung zum/zur Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung als besonders geeignet gesehen, in Funktionen wie Controlling, Rechnungswesen oder Personalmanagement können auch Bürokaufleute punkten. In Vertriebsfunktionen der Flughäfen und der Fluggesellschaften sind Tourismuskauflleute aus Sicht der Arbeitgeber gut einsetzbar. Eine Verdrängung von LVK durch Absolventen solcher Berufe oder eine umgekehrte Tendenz ist jedoch nicht zu erkennen. Die Konkurrenz besteht ganz offensichtlich bereits seit längerer Zeit; Absolventen jedes Berufs haben spezifische Kernkompetenzen, so dass alle Berufe für die Arbeitgeber gleichermaßen attraktiv bleiben.

Gerade in höheren kaufmännischen Funktionen besteht aus Sicht der Unternehmen und Fachkräfte teilweise eine Konkurrenz zwischen Luftverkehrskauflleuten (teilweise auch SKiL) und **Absolventen akademischer Studien- und Ausbildungsgänge**. Insbesondere Bachelor-Abschlüsse der Fachrichtungen Betriebswirtschaft (speziell auf Bereiche wie Marketing, Tourismus oder Luftverkehr ausgerichtete Angebote) sind für die Unternehmen in mittleren Management-Funktionen attraktiv. Nicht immer kann hier jedoch von einer klaren Konkurrenzsituation gesprochen werden: Wie weiter unten noch ausgeführt wird, handelt es sich bei den Absolventen entsprechender Studiengänge teilweise auch um ausgebildete Luftverkehrskauflleute oder SKiL, die ein duales Studium absolviert oder im Anschluss an die Ausbildung ein berufsbegleitendes Studium angeschlossen haben (die Möglichkeit besteht bei zahlreichen Unternehmen der Fallstudien). Teilweise ist auch für ausgebildete LVK das

Absolvieren eines entsprechenden Studiums Voraussetzung, um in bestimmte Managementfunktionen aufzusteigen (beobachtet an Flughäfen).

Es wurde wiederholt durch die Unternehmen darauf hingewiesen, dass bestimmte Entwicklungen auch auf die veränderten Rahmenbedingungen im Luftverkehr zurückzuführen seien. Gerade die Beschäftigung von Quereinsteigern und An- und Ungelernten in den Servicefunktionen ist auf den enormen Kostendruck in diesen Bereichen zurückzuführen. Generell wird auch die „Akademisierung“ des Managements im Luftverkehr beschrieben und teilweise auf die immer komplexer werdenden (insb. betriebswirtschaftlichen) Steuerungsaufgaben zurückgeführt.

5.4 Berufliche Perspektiven

In den Unternehmen, in denen Fallstudien durchgeführt wurden, konnten sowohl Personen befragt werden, die ihre Ausbildung erst vor Kurzem beendet hatten, als auch solche, die bereits seit mehreren Jahren (teilweise sogar seit über 20 Jahren) im Luftverkehr tätig sind. Es fällt dabei auf, dass die Bindung an die Betriebe sehr stark zu sein scheint. Viele LVK und SKiL-Fachkräfte waren auch mehrere Jahre nach ihrem Ausbildungsabschluss noch in ihrem Ausbildungsbetrieb tätig.

5.4.1 Luftverkehrskaufmann/-frau

Nach übereinstimmender Aussage der ausbildenden Unternehmen sind ausgelernte Luftverkehrskaufleute in der Regel sofort nach Ende der Ausbildung in vollem Maße produktiv einsetzbar, häufig auf verantwortungsvollen Positionen. Dazu trägt bei, dass die Auszubildenden bereits während der Ausbildung alle relevanten Stationen kennengelernt haben und häufig auch zum Ende der Ausbildung hin bereits in den späteren Einsatzabteilungen vertieft ausgebildet worden sind. Nur in wenigen Fällen wurde angeführt, dass spezielle Lehrgänge (z. B. der Vorfeldführerschein) noch nach Abschluss der Ausbildung absolviert werden mussten, bevor ein Einsatz möglich gewesen sei. In letzteren Fällen handelt es sich auch nur um relativ kurze Zusatzqualifikationen, so dass ein praktischer Einsatz zeitnah nach Ende der Ausbildung möglich war.

Die weitere berufliche Entwicklung der Fachkräfte ist vielfältig. Einige Unternehmen bieten den jungen Fachkräften die Möglichkeit eines berufsbegleitenden Studiums an, welches teilweise finanziert oder zeitlich und organisatorisch unterstützt wird (z. B. durch Freistellung für Präsenzphasen oder Berücksichtigung der Präsenzphasen in der Planung des Schichtdienstes). Die Modelle der Umsetzung solcher akademischen Weiterqualifizierungen sind unterschiedlich. Einige Arbeitgeber haben Kooperationsmodelle mit Hochschulen entwickelt, andere lassen ihren Fachkräften freie Hand bei der Auswahl eines Studienganges, unterstützen sie aber bei der Verfolgung ihrer Ziele.

Wenn sich Fachkräfte für ein Studium entscheiden, dann geschieht das i. d. R. mit Bezug zur Ausbildung. Oftmals wird ein Betriebswirtschaftsstudium angestrebt, häufig hat dieses darüber hinaus einen Bezug zum Einsatzfeld (z. B. Luftverkehrsmanagement, Tourismusmanagement). Zugangsbeschränkungen stehen dem in der Regel nicht im Wege, da nahezu alle Luftverkehrskaufleute ohnehin über Abitur verfügen. Auch aus diesem Grund haben viele ausgelernte LVK eine Affinität zu akademischen Ausbildungen – die meisten haben sich im Zuge ihrer Berufswahlentscheidung bereits früher einmal mit Studienmöglichkeiten auseinandergesetzt, sich aber zunächst bewusst dagegen und für eine praktische Ausbildung entschieden.

Nicht immer jedoch entscheiden sich Fachkräfte für ein Studium im Anschluss. Berufliche Perspektiven werden in den meisten Unternehmen auch ohne formale Weiterbildung geboten; andere för-

dern eine Weiterqualifizierung im Fachwirt-Bereich, z. B. zum Tourismusfachwirt. Die Interviews zeigen auch, dass es eine Reihe von ausgelernten LVK gibt, die keine Aufstiegsfortbildungen oder ein Studium absolviert haben und dennoch in sehr verantwortungsvolle Leitungspositionen gekommen sind. In anderen Betrieben wiederum gibt es explizite oder implizite „Grenzen“, wie weit jemand ohne Studium aufsteigen kann. Sie verlangen auch von leistungsfähigen LVK vor der Beförderung in bestimmte Positionen ein berufsbegleitendes Studium oder einen bestimmten Fortbildungsabschluss.

5.4.2 Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr

Auch Fachkräfte im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr berichten davon, dass sie unmittelbar im Anschluss an ihre Ausbildung in ihrem zukünftigen Einsatzbereich tätig werden können, ohne weitere Schulungen zu absolvieren oder umfangreich eingearbeitet werden zu müssen. Im Vergleich zu den Fachkräften im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau fällt auf, dass die Einarbeitungszeiten jedoch hier kürzer waren und nur selten Bereiche im Anschluss an die Ausbildung besetzt wurden, die nicht schon Bestandteil der Ausbildung waren.

Auch bei den SKiL-Fachkräften sind die benannten beruflichen Perspektiven vielfältig und ähneln denen der LVK-Fachkräfte. So streben einige Fachkräfte nach der Ausbildung ein Vollzeit- oder berufsbegleitendes Studium, insbesondere im Bereich Betriebswirtschaft an. Auch hier wird der Wunsch geäußert, mit dem Studium einen Bezug zum Luftverkehr herzustellen.

Einige Fachkräfte entscheiden sich bewusst gegen die Aufnahme eines Studiums nach der Ausbildung, weil sie im Beruf und im Unternehmen selbst durch zunehmende Berufs- und Praxiserfahrung in Führungspositionen aufsteigen und z. B. in der Funktion einer operativen Schichtleitung tätig werden möchten. Einige Fachkräfte versuchen nach der Ausbildung auch als Flugbegleitung zu arbeiten oder wechseln sogar den Beruf und schließen eine Ausbildung bei der Polizei oder beim Zoll an.

Wie die Interviews erkennen lassen, hängen die beruflichen Perspektiven der Fachkräfte teilweise auch von den angebotenen Möglichkeiten des Ausbildungsunternehmens ab. So streben SKiL-Fachkräfte von Bodenverkehrsdienstleistern und Abfertigungsgesellschaften nach der Ausbildung tendenziell eher an, das Ausbildungsunternehmen zu verlassen, in dem sie ein Studium aufnehmen oder sich bei Fluggesellschaften und Flughafenbetreibern bewerben, um ein besseres Gehalt zu erhalten.

5.5 Neuordnung des Berufs Luftverkehrskaufmann/-frau und Zusammenlegung der Berufe aus Sicht der Akteure

Bestandteil der Voruntersuchung war u. a. auch der Eckwertevorschlag zur Neuordnung des Berufs Luftverkehrskaufmann/-frau, der im Juni 2010 vom Kuratorium der Deutschen Wirtschaft für Berufsbildung vorgelegt wurde. Der Eckwertevorschlag beinhaltet

- die Berufsbeschreibung,
- Eckdaten für den Beruf wie z. B. Ausbildungsdauer (vorgesehen sind weiterhin 3 Jahre) und Ausbildungsstruktur (Differenzierungen in Form von Wahlqualifikationen),
- Anmerkungen zur Prüfung (angestrebt wird eine gestreckte Prüfung) und
- einen Katalog der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Qualifikationskatalog).

Der Neuordnungsvorschlag wurde den Experten vorgelegt. Diese wurden um eine Einschätzung, auch vor dem Hintergrund einer möglichen Zusammenlegung der beiden Luftverkehrsberufe, gebeten.

Bezüglich der Bewertung des Eckwertevorschlags und der möglichen Zusammenlegung der Berufe zeigte sich, dass sich ein Teil der Interviewten nur wenig oder gar nicht dazu äußern konnte, was unterschiedliche Gründe hatte:

- Experten bzw. Akteure beider Luftverkehrsberufe sahen sich teilweise nicht in der Lage, eine Einschätzung zum Eckwertevorschlag abzugeben, da dieser zu wenig aussagekräftig sei und Überbegriffe zu wenig ausgeführt wären. Es wurde mehrfach die Frage gestellt, warum einige Überschriften wie „Marketing und Qualitätsmanagement“ nicht weiter untergliedert worden sind. Es bestand Unsicherheit darüber, ob der Grad der Untergliederung der verschiedenen Überschriften damit zusammenhängt, wie umfangreich dieser Aspekt in der Ausbildung vermittelt werden soll.
- Unklarheiten bestanden auch hinsichtlich der Berufsdifferenzierung in Wahlqualifikationen. So wurde mehrfach darauf hingewiesen, dass nicht klar sei, wie viele Wahlqualifikationen im Rahmen der Ausbildung gewählt werden, in welchem Umfang sie jeweils vermittelt werden und ab welchem Ausbildungsjahr sie belegt werden sollen. In diesem Zusammenhang zeigte sich zudem, dass einige Interviewte mit dem Strukturprinzip der Wahlqualifikationen noch nicht vertraut sind.
- Unternehmen bilden in der Regel nur in einem der beiden Luftverkehrsberufe aus. Der nicht ausgebildete Beruf (LVK oder SKiL) ist meist nur partiell bekannt, was zur Folge hatte, dass die Interviewten keine Aussagen zur Zusammenlegung der Berufe treffen konnten und wollten.
- Lehrkräfte merkten an, dass sich der Eckwertevorschlag insbesondere auf den betrieblichen Ausbildungsteil konzentriere.

Ein anderer Teil der Interviewten hat sich zu dem Vorschlag und zur Zusammenfassung der Berufe geäußert, sie werden im Folgenden getrennt nach dem jeweiligen Wirkungsbereich zusammengefasst.

5.5.1 Aus Sicht der im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau eingebundenen Akteure

Aussagen zum Inhalt und zur Berufsstruktur

Bezüglich der Inhalte des im Eckwertevorschlag enthaltenen Qualifikationskatalogs (Bestandteile der Ausbildung, die unabhängig von den zu wählenden Wahlqualifikationen jedem Auszubildenden vermittelt werden müssen) wurden einige Themen benannt, die aus Sicht der Interviewten bisher nicht oder zu wenig abgebildet werden. Folgende Themenbereiche sollten Eingang in die Ausbildungsordnung finden oder ausgebaut werden:

- Fremdsprachenkenntnisse: Englisch und eine weitere Fremdsprache
- Rechtliche Aspekte z. B. zum Luftverkehrsrecht, Zollvorschriften, Passagierrechte, Ein- und Ausfuhr- sowie Visa-Bestimmungen
- Der Bereich Business Aviation (von einigen wurde jedoch auch die Ansicht vertreten, dass dies eine Wahlqualifikation sein könnte)
- Der Bereich Kosten- und Leistungsrechnung sowie Personalmanagement

- Operative Steuerung des Flugverkehrs, z. B. Vorfeldservices, Lotsendienste, etc. und die dazugehörigen Regelungen
- IT-Systeme, Reservierungssysteme, Abfertigungssysteme (einige Befragte waren sich nicht sicher, ob auch diese spezifischen Systeme Bestandteil des Punktes „Informations- und Kommunikationssysteme“ im Bereich der integrativ zu vermittelnden Qualifikationen seien)

Es wurde zudem angemerkt, dass der kaufmännische Teil der Ausbildung zu kurz kommen könnte. So sei lediglich im Bereich „Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten“ der Teil „Kaufmännische Steuerung und Kontrolle“ ausdrücklich benannt worden. Die Wahlqualifikationen würden jedoch mit Ausnahme der auf Fluggesellschaften bezogenen Themen keine weiteren kaufmännischen Aspekte mehr behandeln.

Andere Befragte befürchteten, dass sie die Inhalte des Qualifikationskatalogs nicht in weniger als drei Jahren vermitteln könnten, da diese bereits sehr umfangreich seien. Sie sprachen sich dagegen aus, die Vermittlung dieser Kompetenzen zugunsten von Wahlqualifikationen zu verkürzen.

Bezüglich der Differenzierung der Ausbildung nach Wahlqualifikationen und der inhaltlichen Gestaltung dieser wurden ebenfalls einige Aspekte benannt:

- Es wurde vorgeschlagen, den Berufsprofilgebenden Ausbildungsteil „Fracht“ als Wahlqualifikation anzubieten, da sehr wenige Unternehmen diesen Bereich abdecken können. Eine solche Wahlqualifikation solle dann auch Inhalte wie Zollvorschriften, Vorgaben zum Transport von Gefahrgut, Tieren etc. umfassen.
- Angesprochen wurde, dass insbesondere die Wahlqualifikationen zu viele operative Tätigkeiten beinhalten würden, die zumindest der LVK-Auszubildende nicht in aller Ausführlichkeit lernen muss. Diese operativen Tätigkeiten sollte die spätere Fachkraft – im Sinne der Taxonomiestufen – nur überblickshaft „kennen“ aber nicht „kennen und beherrschen“.
- Einige Sicherheitsthemen, die in der Wahlqualifikation Sicherheitsdienstleistungen im Luftverkehr enthalten sind, müssen – so die Einschätzungen einiger Befragter – nicht in der Erstausbildung vermittelt werden, sondern können im Nachgang der Ausbildung in Schulungen vermittelt werden. Andere äußerten sich genau gegenteilig und hoben hervor, dass Inhalte der Wahlqualifikation „Sicherheitsdienstleistungen im Luftverkehr“ (insb. rechtliche Grundlagen, operative Prozesse der Luftsicherheit, Notfallmanagement) so zentrale Aufgaben seien, dass es sich von vornherein verbiete, diese nicht allen Auszubildenden zu vermitteln.
- Einige Befragte stellten die gesamte Berufsstruktur mit Wahlqualifikationen in Frage. Ihrer Meinung nach führe die Differenzierung der Ausbildung dazu, dass im Beruf keine Generalisten, sondern nur noch Spezialisten ausgebildet werden. Die Kernkompetenz – sich in allen relevanten Bereichen des Luftverkehrs auszukennen – würde der LVK-Fachkraft damit abhandkommen.

Zusammenlegung der beiden Luftverkehrsberufe

Akteure aus dem Ausbildungsbereich Luftverkehrskaufmann/-frau sprechen sich überwiegend für eine Zusammenlegung der Berufe bzw. der Ausbildungen aus, wobei die Ausbildung zum/zur Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr teilweise als weniger umfangreich bewertet wird. Ob und inwiefern sich eine Zusammenlegung auf die inhaltliche Gestaltung einer neuen Ausbildungsordnung auswirken

wird, d. h. ob und welche Inhalte der SKiL-Ausbildung in eine gemeinsame Ausbildungsordnung integriert werden sollten, wurde und konnte von den Interviewten aus dem Ausbildungsbereich Luftverkehrskaufmann/-frau nicht eingeschätzt werden. Vielen ist die SKiL-Ausbildung im Detail nicht bekannt. Wichtig war vielen Befragten, dass die umfangreiche kaufmännische Komponente des LVK bei einer Zusammenlegung nicht verlorengeht.

Einigkeit bestand darin, bei einer Zusammenfassung der Berufe den Namen des Berufs Luftverkehrskaufmann/-frau zu verwenden, da dieser bei Schülern ein höheres Ansehen genieße. Bezüglich der Berufsstruktur wurde von einigen Personen vorgeschlagen, eine Stufenausbildung analog der bei den Einzelhandelsberufen Verkäufer/-in und Einzelhandelskaufmann/-frau einzuführen, so dass SKiL-Auszubildende und LVK-Auszubildende die ersten beiden Jahre gemeinsam lernen, SKiL-Auszubildende jedoch bereits nach zwei Jahren und LVK-Auszubildende erst nach drei Jahren ihren Abschluss machen.

Bezüglich der Zusammenlegung der Berufe wurde aber auch diskutiert, die Trennung der beiden Berufe beizubehalten und statt einer Zusammenlegung eine deutlichere Abgrenzung der Berufe vorzunehmen. In diesem Zusammenhang wird vorgeschlagen, die Berufsausbildung zum SKiL (noch) stärker auf den operativen Bereich auszurichten und die LVK-Ausbildung eher auf den strategischen, administrativen Einsatz zu fokussieren. Bisher grenze sich die Ausbildung der beiden Berufe – bis auf den Bereich Luftfracht – nur wenig voneinander ab. Die späteren Einsatzbereiche zeigen aber eine deutliche Trennung der beiden Berufe.

5.5.2 Aus Sicht der im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr eingebundenen Akteure Aussagen zum Inhalt und zur Berufsstruktur

Wie die Interviews mit Akteuren aus dem Ausbildungsbereich Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr zeigen, konnten die Experten überwiegend keine Einschätzung zum vorgelegten Eckwertevorschlag abgeben, weil dieser, wie oben bereits erwähnt, als nicht detailliert genug bewertet wurde, aber auch weil die interviewten Akteure sich mit dem Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau nicht genügend auskennen würden.

Einige Befragte haben sich dennoch zum Neuordnungsvorschlag geäußert. Angemerkt wurde u. a., dass der Vorschlag vor allem die Interessen von Fluggesellschaften widerspiegeln würde, was insbesondere an den Wahlqualifikationen „Fluggesellschaften“, „zentrale Steuerungsfunktionen von Fluggesellschaften“ oder „Produktionsmittel Flugzeug – Charakteristika, Kosten und Finanzierung“ zu erkennen sei.

Einige Experten meinten aber auch, dass der Vorschlag schon vieles abdeckt, was in der heutigen SKiL-Ausbildung bereits vermittelt wird.

Zusammenlegung der Luftverkehrsberufe

Die Frage der Zusammenlegung der beiden untersuchten Luftverkehrsberufe wurde von Akteuren aus dem Ausbildungsbereich Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr unterschiedlich bewertet. Eine klare Tendenz, wie sie aus den Interviews mit Experten des Berufs Luftverkehrskaufmann/-frau zu erkennen war, zeigte sich hier nicht.

Für die Zusammenlegung der Berufe spricht aus Sicht einiger Befragter die schon heute bestehenden Gemeinsamkeiten in der Ausbildung beider Berufe und die geringen Ausbildungszahlen. Sollte es zu einer Zusammenlegung kommen, wird u. a. vorgeschlagen, eine Berufsgruppe mit einem gemeinsamen ersten Ausbildungsjahr zu bilden. Es wird zudem darauf hingewiesen, dass die Interessen *aller* Ausbildungsbetriebe bei einer Neuordnung der Berufe hinreichend berücksichtigt werden sollten.²¹

Akteure, die sich gegen eine Zusammenlegung der Berufe aussprechen, befürchten oftmals, dass mit einer Zusammenlegung der Berufe das Ende des Berufs Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr verbunden ist. Es wird vermutet, dass die neue gemeinsame Ausbildungsordnung nur auf eine Ausbildung von Fachkräften im Beruf LVK zielt und Spezifika der SKiL-Ausbildung keine Berücksichtigung finden werden.

Als Argument, die Trennung der beiden Berufe beizubehalten, wird insbesondere der in der LVK-Ausbildung vermittelte Ausbildungsbereich „Fracht“ genannt, der von den im Beruf SKiL ausbildenden Unternehmen i. d. R. nicht abgedeckt werden kann. Um dies zu leisten, müssten Unternehmen – so die Interviewten – weitere Kooperationspartner bzw. Verbundpartner gewinnen. Da viele ausbildende Unternehmen schon heute gemeinsam mit Partnern ausbilden, um alle Bereiche abzudecken, besteht die Sorge, dass die eigenen Auszubildenden mehr Zeit in anderen Unternehmen und in der Berufsschule verbringen als im Ausbildungsbetrieb selbst. Sollte dies so sein, erfülle eine Ausbildung in dem Beruf jedoch nicht mehr seinen Zweck, Fachkräfte für das Unternehmen selbst zu qualifizieren.

Bedenken gegenüber einer Zusammenlegung der Berufe werden auch dahingehen geäußert, dass für die späteren operativen Einsatzbereiche und den Kontakt mit (End-)Kunden Fachkräfte mit besonderen personalen Kompetenzen benötigt werden. Auszubildende im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau würden nicht vorrangig für den Kontakt mit dem Kunden ausgesucht und seien vor diesem Hintergrund andere Persönlichkeiten. Bei einer Zusammenlegung der Berufe könne man diese unterschiedlichen Anforderungen an Bewerber – so die Einschätzungen – wahrscheinlich nicht mehr berücksichtigen.

Nicht zuletzt wird angemerkt, dass es im Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr eine Reihe von Personen gibt, die nicht über die Erstausbildung, sondern über die Teilnahme an Umschulungen und Weiterbildungen Zugang zum Beruf finden. Insbesondere für Un- und Angelernte, die einige Zeit im Bereich Luftverkehr tätig waren, stelle der Abschluss im Beruf SKiL eine gute Möglichkeit dar, berufsbegleitend nachträglich zu einem anerkannten Abschluss zu kommen und anschließend bessere Beschäftigungsverhältnisse zu erreichen.

5.5.3 Auswirkungen der Neuordnung auf Ausbildungszahlen und Ausbildungsverhalten der Unternehmen

Nach Einschätzung der Interviewten führt die Neuordnung bzw. ggf. die Zusammenlegung der Berufe nicht dazu, dass Unternehmen mehr Auszubildende einstellen bzw. ausbilden. Aufgrund der seit Jahren inaktuellen Ausbildungsordnung im Beruf LVK mussten die Unternehmen schon vor Jahrzehnten die Ausbildung anpassen und die Ausbildungsordnung auf jeweils aktuelle Anforderungen ausrichten.

²¹ Von einigen Ausbildungsbetrieben wurde der explizite Wunsch geäußert, bei einer eventuellen Neuordnung berücksichtigt zu werden und die Gelegenheit zu bekommen, eigene Vorstellungen einzubringen. Einige zeigten sich unzufrieden damit, dass sie bei der bisherigen Vorbereitung der Neuordnung nicht eingebunden worden seien und wünschten sich einen Prozess unter Einbezug aller ausbildenden Unternehmen.

Ob mehr Unternehmen für eine Ausbildung im LVK-Beruf oder in den Luftverkehrsberufen gewonnen werden können, sei vor allem auch von den strukturellen Gegebenheiten in der Region abhängig, also davon ob der Beruf im Kammerbezirk geprüft wird und wo die Auszubildenden beschult werden.

Die Einführung einer flexiblen Ausbildungsstruktur mit Wahlqualifikationen könne aber Unternehmen im Bereich Flugverkehr ansprechen, die – weil sie nicht alle Ausbildungsinhalte vermitteln konnten – bisher nur Bürokaufleute ausgebildet haben. Diese würden mit Erlass einer neuen flexiblen Ausbildungsordnung vielleicht eher eine kaufmännische Ausbildung speziell für den Luftverkehrsberreich in Betracht ziehen.

6 Ausblick

Angesichts der Tatsache, dass es für den Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau keine Ausbildungsordnung nach BBiG gibt und die rechtliche Grundlage ein über 50 Jahre alter Erlass des damaligen Bundesministers für Wirtschaft ist, erscheint eine Neuordnung des Berufs mehr als naheliegend. Ob sie zwingend erforderlich ist, kann nach den im Rahmen dieser Untersuchung gewonnenen Erkenntnissen nicht eindeutig bejaht werden, denn die Ausbildung in diesem Beruf „funktioniert“ auch ohne eine aktuelle Ausbildungsordnung reibungslos. Es werden aktuell notwendige Inhalte und Qualifikationen vermittelt; die Ausbildungsqualität ist als sehr hoch einzustufen und die Arbeitsmarktgängigkeit des Berufsabschlusses scheint erstklassig zu sein. Zudem ist der Beruf bei ausbildungsinteressierten Jugendlichen sehr beliebt, und zwar auch bei jenen mit sehr gutem Schulabschluss, die Ausbildungsbetriebe als Auszubildende gewinnen wollen. Die hohe Qualität der Ausbildung, trotz nicht mehr zeitgemäßer Ordnungsmittel, wird auf das stark ausgeprägte Eigeninteresse der ausbildenden Unternehmen und deren Ausbildung für den eigenen Fachkräftebedarf zurückgeführt. Die Studie gibt keinen Anlass zu der Vermutung, dass sich an diesen Bedingungen etwas ändern wird, d. h. aller Voraussicht nach würde die Ausbildung im Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau weiterhin auf diesem (quantitativen und qualitativen) Niveau erfolgen, auch wenn der Beruf nicht neu geordnet würde.

Wird der Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau neu – und damit erstmals nach BBiG geordnet, dann sollte damit eine deutliche Verbesserung gegenüber dem Status quo verbunden sein, andernfalls erscheint eine Neuordnung als überflüssig bzw. sogar kontraproduktiv. Ob mit dem im Jahr 2010 vom KWB eingereichten Eckwertevorschlag eine solche deutliche Verbesserung verbunden ist, kann nicht mit Sicherheit beurteilt werden, weil der Eckwertevorschlag hierfür nicht hinreichend konkretisiert ist. Die Einschätzungen der Branchenvertreter und Branchenexperten zum Vorschlag basieren vielfach auf Annahmen, die so nicht zutreffen müssen.

Teil des Untersuchungsauftrages der „Voruntersuchung zur Novellierung des Ausbildungsberufs Luftverkehrskaufmann/-frau“ war es, den Beruf Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr mit zu betrachten, u. a. mit dem Ziel ihn auf Überschneidungen mit dem Beruf Luftverkehrskaufmann/-frau hin zu analysieren. Den Ergebnissen der Fallstudien nach gibt es solche Überschneidungen, die – auch in Anbetracht der Tatsache, dass der Beruf SKiL inzwischen seit über 15 Jahren nicht mehr geordnet wurde – ein gemeinsames bzw. zeitgleiches Neuordnungsverfahren sinnvoll erscheinen lassen. Damit ist jedoch noch nichts darüber ausgesagt, ob beide Berufe zusammengelegt werden sollten oder nicht – beide Varianten sind mit Vor- und Nachteilen verbunden. Für eine gemeinsame bzw. zeitgleiche Neuordnung beider Berufe spricht, der Gefahr zu begegnen, dass die Neuordnung des einen Berufs (primär) zu Lasten des anderen Berufs geht und damit der Branche insgesamt nicht gedient ist.

Wenn es zu einer gemeinsamen bzw. zeitgleichen Neuordnung der beiden betrachteten Luftverkehrsberufe kommt, dann stehen zwei denkbare und sinnvolle Alternativen zur Disposition:

- Variante 1: Beibehaltung der Trennung beider Berufe
- Variante 2: Bildung einer Berufsgruppe bzw. Zusammenlegung der Berufe zu einem Beruf

Bei Variante 1 sollten nicht nur die Ausbildungsinhalte²² (zu vermittelnde Qualifikationen bzw. berufliche Handlungskompetenzen) und Prüfungsstrukturen beider Berufe aktualisiert werden, sondern auch die jeweiligen Profile geschärft und gegeneinander abgegrenzt werden – das LVK-Profil stärker in Richtung „betriebswirtschaftliche Steuerung insb. kaufmännischer Prozesse“ und das SKiL-Profil in Richtung „Steuerung operativer Dienstleistungs- bzw. Luftverkehrsprozesse“. Der Beruf LVK könnte dabei gezielt etwas „höher“ und als Alternative zu einem Bachelor-Studium positioniert werden. Wenn beide Berufe eigenständig bleiben, dann erscheint es zumindest für den (noch) kleineren Beruf LVK sinnvoll, ihn weiter als Monoberuf ohne Differenzierungsmöglichkeiten in Form von Wahlqualifikationen anzubieten, zum einen weil das breite Wissen um alle Prozesse an Flughäfen ein Qualitätsmerkmal der Ausbildung ist, das nicht aufgegeben werden sollte, zum anderen weil der damit verbundene Organisationsaufwand für Beschulung und Prüfung bei den wenigen Auszubildenden dieses Berufs nicht gerechtfertigt erscheint.

Die Überschneidungen zwischen den Berufen erscheinen ausreichend groß, um sie zu einer „Berufsgruppe“ (mit identischen Ausbildungsinhalten der ersten ca. 1 ½ Jahre) oder zu einem Beruf mit Differenzierungsmöglichkeiten zusammenzulegen. Auch in der Branche ist für diese Variante eine prinzipielle Offenheit vorhanden bzw. Akzeptanz erreichbar, wenn die Belange und Interessen der verschiedenen Unternehmen und speziell der bislang den Beruf SKiL ausbildenden Unternehmen adäquat berücksichtigt werden. In jedem Fall sollten aber die Möglichkeiten zur (Binnen-)Differenzierung aus den gleichen zuvor bereits genannten Gründen nicht zu groß sein. Von daher ist das Strukturmodell eines Berufs mit zwei Fachrichtungen vielleicht angebrachter als das eines Berufs mit (sehr vielen) Wahlqualifikationen.

Unabhängig davon ob es zu einem gemeinsamen bzw. zeitgleichen Neuordnungsverfahren beider Berufe kommt oder nicht, sollte die Branche insgesamt, die im konkreten Fall aus einer sehr überschaubaren Zahl von Ausbildungsbetrieben besteht, Möglichkeiten bekommen, am Neuordnungsverfahren mitzuwirken bzw. die eigenen Interessen einzubringen. Insbesondere bei den nicht in Frankfurt/Main ansässigen Unternehmen besteht dahingehend Sorge, dass ihnen diese Möglichkeiten nicht eingeräumt werden.

²² Siehe hierzu die Ausführungen in Kapitel 5.

7 Ergebnisse des Workshops

Die Ergebnisse der Vorstudie, wie sie hier vorliegen, wurden im Rahmen einer Sachverständigenitzung präsentiert und diskutiert. Vertreten waren Arbeitgeber- und Arbeitnehmerseite ausbildender Betriebe, Vertreter des BMWi und des BMBF, Ver.di und das KWB.

Im Zentrum stand die Frage zur Zukunft der beiden kaufmännischen Luftverkehrsberufe. Übereinstimmung wurde darin erzielt, dass die Luftverkehrsleute zwingend einer aktualisierten rechtlichen Grundlage für die Ausbildung bedürfen. Der Erlass des BMWi von 1960 bildet schon lange nicht mehr die betriebliche Realität ab, da die Unternehmen ihre jeweiligen Ausbildungspläne den Erfordernissen angepasst haben. Als sinnvoll wurde eine zeitgleiche Ordnung auch der Servicekaufleute erachtet, so wie es auch die Studie nahelegt. Ob die beiden Berufe zusammengeführt werden, konnte nicht klar entschieden werden. Im Hinblick auf die geringen Auszubildendenzahlen in beiden Berufe und vor dem Hintergrund des demografischen Wandels, der eine Fachklassenbeschulung zunehmend erschwert, wurden jedoch die verschiedenen Möglichkeiten eruiert. Eine Stufenausbildung wurde nicht in Betracht gezogen, zumal hiermit eine Abwertung der Servicekaufleute im Luftverkehr einherginge. Beiden Parteien schien es wichtig, die Berufsbezeichnungen zu behalten, da diese auch mit einer gewissen Tradition behaftet sind und auch den jeweiligen Schwerpunkt der Ausbildung hervorheben. So gehen die Servicekaufleute überwiegend operativen Tätigkeiten nach und sind dabei im Hinblick auf die Kunden sehr auf Serviceorientierung aus. Die Luftverkehrskaufleute hingegen arbeiten überwiegend im „Backoffice“ und legen einen Schwerpunkt auf kaufmännisch-strategische Inhalte. Diese unterschiedlichen Einsatzbereiche spiegeln sich auch in den divergierenden Bewerberprofilen wieder. Deutlich wurde in der Diskussion auch, dass die unterschiedliche Interpretation der beiden Berufsbilder Gemeinsamkeiten mal mehr, mal weniger groß erscheinen lässt. Dies wird auch durch die regionale Verteilung der beiden Berufsbilder ersichtlich. Die Unterschiede bestünden demnach neben den besagten Schwerpunktsetzungen auch in der „Breite und Tiefe“ der teils gemeinsamen Inhalte.

Problematisiert wurde in der Diskussion auch der vorliegende Eckwertevorschlag zur Neuordnung der Luftverkehrskaufleute. Im Rahmen der Vorstudie wurde teilweise die Befürchtung geäußert, dass durch die Einführung von Wahlqualifikationen (WQ) die Generalistenausbildung – die für beide Berufe als tragendes Prinzip angesehen wird – gefährdet würde. Insofern ergibt sich, dass auch bei einer Zusammenführung der Berufe eine zu starke Zergliederung der Struktur vermieden werden sollte. Im Ergebnis wurde vorrangig die Möglichkeit der Bildung einer Berufsgruppe thematisiert. Bei dieser würden die beiden Berufe gemeinsam neu geordnet unter Festschreibung gemeinsamer Qualifikationen über ein Ausbildungsjahr hinweg. In diesem Modell könnten auch die Berufsbezeichnungen beibehalten werden – anders als bei dem Modell über Fachrichtungen.

Im Nachgang zum Workshop erfolgte eine Vergleichsanalyse betrieblicher Ausbildungspläne, die neben den inhaltlichen Überschneidungen auch die zeitliche Komponente im Hinblick auf Umfang und Abfolge der Inhalte berücksichtigt. Den Überschneidungen nachgehend wäre ein gemeinsames Lehrjahr mit den Inhalten des Vertriebs und des Verkaufs, des Passagierservice sowie mit ersten kaufmännischen Qualifikationen denkbar. Hinzu kämen integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten wie bspw. Kernkompetenzen zur Arbeitsorganisation, Information und Kommunikation sowie zum Datenschutz. Auch die Personalwirtschaft sowie das Gestalten von Kundenbeziehungen oder auch alternativ die Flugzeugabfertigung könnten in ihren Basisqualifikationen vermittelt werden. Diese Überlegungen sollen nur erste Anreize zur Gestaltung einer möglichen Be-

rufsgruppe, so wie sie im Rahmen der Sachverständigensitzung vorzugsweise in Betracht gezogen wurde, darstellen. Erforderlich wären bei einigen Betrieben Umgestaltungen der bisherigen zeitlichen Abfolge der Ausbildungsinhalte, was aber von den Sachverständigen als potentiell möglich erachtet wurde.

Nach dieser Gegenüberstellung der Gemeinsamkeiten wird seitens des BIBB in Rücksprache mit den Sachverständigen, die die betrieblichen Ausbildungspläne zur Verfügung gestellt haben, eine Zusammenführung der Berufe im Rahmen einer Berufsgruppe befürwortet. Im Vorfeld einer Neuordnung sollten dabei jedoch weitere Aspekte geklärt werden: So zeigte sich sowohl im Rahmen der Studie als auch im Gespräch mit Sachverständigen, dass eine gestreckte Abschlussprüfung kritisch gesehen wird, weil es z. B. insbesondere im kaufmännischen Bereich schwierig sei, bestimmte Lerninhalte allen Auszubildenden schon im ersten Lehrjahr zu vermitteln. Auch wird aus diesem Grunde eine Trennung im Sinne der geteilten Vermittlung von Grundwissen und späterer Vertiefung sehr kritisch gesehen. Zudem müssten Fragen zu inhaltlichen Schwerpunktsetzungen des LVK-Berufes geklärt werden. So wird eine zum Teil vorgeschlagene weitere Stärkung des kaufmännischen Teils im Gegensatz zum SKiL von anderer Seite kritisch gesehen, da das Operative nicht ganz außer Acht gelassen werden sollte (Bereich Fracht). Prozesswissen um und der Einsatz in operativen Tätigkeitsfeldern müssten klar abgewogen werden.

Anlagen

Tabelle A1: Themenmatrix – Einsatzfelder, Tätigkeiten und Aufgaben

Einsatzfelder, Tätigkeiten und Aufgaben	Fachkräfte		Experten			
	Beobachtung	Fragebogen	betriebliche Ausbilder	Lehrkräfte Berufsschulen	ÜBS / Bildungsträger	Kammern
Einsatzfelder, in denen LVK bzw. SKiL eingesetzt werden (können)?	X	X	X	X	X	
Einsetzbarkeit auch in Abgrenzung zu Beschäftigten mit anderer kaufmännischer Qualifikation		(X)	X			
Konkreten Tätigkeiten, die dort ausgeübt werden?	X	X	X			
Konkreten Aufgaben des LVK/des SKiL?	X	X	X			
Geschäfts-/Leistungsprozesse in die LVK und SKiL einbezogen sind?	X	X	X			
Kernkompetenzen von LVK und SKiL?		X	X	X	X	X
Trends/Verschiebungen der Einsatzfelder in den letzten Jahren und in Zukunft			X			
Ursachen hierfür			X			

Tabelle A2: Themenmatrix – Inhalte der Ausbildungsordnung

Inhalte der Ausbildungsordnung	Fachkräfte		Experten			
	Beobachtung	Fragebogen	betriebliche Ausbilder	Lehrkräfte Berufsschulen	ÜBS / Bildungsträger	Kammern
Bewertung der Inhalte/Qualifikationen/Kompetenzen, die in Ausbildung vermittelt werden/wurden		X	X	X	X	
Fehlende Inhalte und Qualifikationen (fachübergreifende Qualifikationen Fremdsprachen)		X	X	X	X	
Zusatzqualifikationen während der Ausbildung		X	X	X	X	
Hinreichend viel Marketing		X	X	X	X	
Zufriedenheit mit Ausbildung		X				
Derzeitige Ausbildungsinhalte der SKiL noch aktuell oder besteht ebenfalls die Notwendigkeit einer Novel-lierung?		X	X		X	
Bewertung des Eckwertevorschlags (was fehlt?/ was nicht notwendig?)			X	X	X	
Überschneidung (des neuen Berufs) mit Fort- und Wei-terbildungsinhalten?			X		X	(X)
Überschneidung LVK und SKiL			X	X	X	X

Tabelle A3: Themenmatrix – Arbeitsmarktgängigkeit des Berufsabschlusses

Arbeitsmarktgängigkeit des Berufsabschlusses	Fachkräfte		Experten			
	Beobachtung	Fragebogen	betriebliche Ausbilder	Lehrkräfte Berufsschulen	ÜBS / Bildungsträger	Kammern
Arbeitsmarktgängigkeit der Qualifikation LVK/SKiL		X	X			
Verbleib von Absolventen und Übernahme?		X	X	(x)		
Fortbildungsmöglichkeiten			X		X	
- welche gibt es?			X		X	X
- welche werden genutzt?		X	X		X	X
Konkurrenz der LVK und SKiL Absolventen			X			

Tabelle A4: Themenmatrix – Ausbildungsprozess und Prüfungen

Ausbildungsprozess und Prüfung	Fachkräfte		Experten			
	Beobachtung	Fragebogen	betriebliche Ausbilder	Lehrkräfte Berufsschulen	ÜBS / Bildungsträger	Kammern
Input/Bewerberlage		X	X			
Schulabschlüsse: Vorbildung der Auszubildenden		X	X			
Alter und Vorqualifikationen (Ausbildungen)		X	X			

Ausbildungsprozess und Prüfung	Fachkräfte		Experten			
	Beobachtung	Fragebogen	betriebliche Ausbilder	Lehrkräfte Berufsschulen	ÜBS / Bildungsträger	Kammern
Organisation der Ausbildung			x			
Betrieblich: Umsetzbarkeit der AO in der betrieblichen Praxis, u. a. überbetriebliche Ausbildung, Verbundausbildung.			x			
Entwicklung der Ausbildungsleistung (retrospektiv/prospektiv)?			x		(x)	x
Ursachen hierfür			x		(x)	
Schulisch: Wie erfolgt der Berufsschulunterricht? Wird ein Rahmenplan mit den Betrieben rückgekoppelt? Erfolgt der Unterricht in Fachklassen und ggf. in Blockunterricht? (Kammern, Lehrer)				x		x
Prüfungsstruktur und Prüfungsinhalte passend? Ausgewert der Abschlussprüfung in Bezug auf die berufliche Handlungskompetenz.			x		(x)	
Können und werden Ausbildungszeiten zwischen den Berufen angerechnet?						x