

ProVes - Professionalisierung von Dienstleistungsarbeit in Schlüsselbranchen des Verkehrssektors

Projektzeitraum 01.08.2009 - 31.07.2012



Ausgangslage

Der ÖPNV sieht sich in der erheblichen Herausforderung seine Verkehrsleistungen weiterhin sicher und zuverlässig, jedoch mit stetig wachsenden Anforderungen an die Dienstleistungsqualität zu erbringen. Die in den Kerndienstleistungsbereichen häufig vorhandenen Mitarbeiterqualifikationen aus fachfremden Berufsausbildungen reichen dafür künftig nicht mehr aus. Hinzu kommt, dass die Leistungserbringung jetzt schon und künftig hauptsächlich mit stark besetzten älteren Beschäftigtengruppen bewältigt werden muss. Notwendig ist die Entwicklung von Gestaltungslösungen für die Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit, welche die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen für den ÖPNV, die betrieblichen Besonderheiten und die Personalstrukturen berücksichtigt.

Projektziel

Ziel des Verbundprojektes war die Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit im Personennahverkehr und im Schienengüterverkehr mittels:

- Förderung, Durchsetzung und Weiterentwicklung mittlerer Qualifikationen als Entwicklungspfad professioneller Dienstleistungsarbeit, insbesondere durch die Integration junger Berufsbilder und Qualifizierung bestehender Belegschaftsgruppen,
- Förderung der Beruflichkeit durch Leitbildentwicklung, Wertschätzung, Produzentenstolz, Servicequalität und
- Entwicklung von Qualifikationsmustern zum multifunktionalen und flexiblen Einsatz durch Aufgabenbereicherung, Hybridqualifikationen, Springertätigkeiten.

Besonderer Fokus sollte auf den betriebsinternen Transfer von pilothaft und individuell gestalteter Dienstleistungsfacharbeit zu einer unternehmensweit und damit auch kulturstiftenden Gestaltung der Dienstleistungsfacharbeit gelegt werden.

Es sollten in enger Zusammenarbeit mit den beteiligten Modellunternehmen geeignete Transferaktivitäten in die gesamte Branche hinein entwickelt und realisiert werden. So können z. B. in ProVes verwendete Verfahrensweisen, Instrumente und Gestaltungslösungen übernommen, betriebsspezifische angepasst und weiterentwickelt werden.

Projektgegenstand

Mit einer Bestandsaufnahme der Arbeitssituationen in vier Modellbetrieben wurden zunächst Strukturen und Prozesse sowie Arbeits-, Qualifikations- und Servicebedingungen hinsichtlich ihres

bisherigen Einflusses auf Dienstleistungsqualität beleuchtet (u. a. durch Experteninterviews, Beschäftigtenbefragung). Die gewonnenen Erkenntnisse sollten zur Ableitung von wesentlichen Faktoren führen, mit deren Hilfe in einer anschließenden Breitenerhebung die Professionalisierungsbedingungen in der gesamten Branche (Branchenanalyse) erfasst werden können.

In jedem Modellbetrieb wurden ausgerichtet an spezifischen Schwerpunktthemen Gestaltungslösungen zur Verbesserung der Professionalisierungsbedingungen mit wissenschaftlicher Begleitung entwickelt, verwirklicht und evaluiert. Dafür wurden insbesondere folgende grundsätzliche Ansatzpunkte gesehen:

- systematische Ermittlung und Darstellung der betrieblichen Ressourcen für professionalisierte Dienstleistungsfacharbeit,
- Arbeitsgestaltung: Erhöhung des Professionalisierungspotenzials durch angereicherte Tätigkeiten (z. B. durch Mischarbeit) mit Überprüfung der Auswirkungen auf Beanspruchung, Zufriedenheit und Qualität der Arbeit,
- Entwicklung differenzierter, bedarfsorientierter betrieblicher Entwicklungspfade (Professionalisierungspfade) für jede personelle Einstiegssituation sowie entsprechend unterschiedlicher Leistungs-□voraussetzungen in der bestehenden Belegschaft und
- Erarbeitung von geeigneten Unterstützungsformen für Führungskräfte und Mitarbeiter bei der Zuordnung/Wahl sowie bei der Bewältigung von angereicherten Tätigkeiten und Qualifikationsmaßnahmen.

Als langfristig wesentlich für die Aufrechterhaltung einer verbesserten Dienstleistungsqualität in den ÖPNV-Unternehmen betrachteten wir während des gesamten Projektes, dass stets Kunden- und Mitarbeiterperspektive sowie ökonomische und gesellschaftliche Perspektive einbezogen wurden.

Erkenntnisse des Projektes sowie Erfahrungen aus den Gestaltungsaktivitäten wurden fortlaufend an betriebliche und überbetriebliche Interessengruppen vermittelt und mit diesen reflektiert.

Zusatzinformationen

Nähere Informationen können Sie unter → www.proves-projekt.de ansehen.

Über unseren Leitfaden „**ProVes - Professionelle Dienstleistungsarbeit in Verkehrsunternehmen**“ können Sie sich informieren, bei Interessen senden wir Ihnen gerne ein Druckexemplar zu.

→ Download

Beteiligte

Im Verbundprojekt ProVes arbeiteten vier ÖPNV-Modellunternehmen mit jeweils einem arbeitswissenschaftliches Institut als Partner an spezifischen Teilvorhaben des Projektes:

Das Unternehmen **Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen (BOGESTRA AG)** wird von der **Prospektiv GmbH in Dortmund** bei der Entwicklung und Erprobung von Modellen zur Kompetenzentwicklung bestehender Belegschaftsgruppen hin zu mittleren Qualifikationen begleitet (Stichwort: Personalentwicklung).

Die Prospektiv GmbH war darüber hinaus mit der Koordinierung des Verbundprojektes betraut.

Die **üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG** und die **VDV Akademie Köln** entwickelten und evaluierten Beruflichkeitsmodelle mittlerer Qualifikationen mit branchenbezogenem

Leitbildcharakter (Stichwort: Beruflichkeit und Kultur).

Das Teilvorhaben der **Stuttgarter Straßenbahnen AG (SSB)** und der **MA&T GmbH** setzte sich mit arbeitsorganisatorischen Konzepten zur fachlichen Aufwertung von Dienstleistungsarbeit bei unterschiedlichen Qualifikationsmustern auseinander (Stichwort: Organisationsentwicklung).

Die **Dresdner Verkehrsbetriebe AG (DVB AG)** und die **ffw GmbH** haben sich auf die Personalentwicklung und die betriebliche Arbeitsgestaltung zur Implementierung alternsgerechter Arbeitssysteme im ÖPNV konzentrieren (Stichwort: Demografiefestigkeit).

Ergänzend zu diesen vier partnerschaftlichen Teilvorhaben wurden mit Einrichtung von schwerpunktbezogenen regionalen Themenclustern (siehe o. g. Stichworte) zusätzlich ungeforderte ÖPNV-Unternehmen als Valuepartner sowie als Transfer- und Strategiepartner hinzugezogen und somit die angestrebte Breitenwirkung in die Branche umgesetzt.

Finanzierung

Das Projekt wurde aus Mitteln des BMBF – Bundesministerium für Bildung und Forschung (www.bmbf.de) gefördert.

Förderkennzeichen: 01FB09007

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



EUROPÄISCHE UNION

Ansprechpartner



Wolfgang Anlauff

Telefon: +49 911 46 26 79-0

E-Mail: anlauff@ffw-nuernberg.de

→ Druckversion

← zurück zur Projektübersicht