

Callcenter

Mehrere tausend Auszubildende – Abbrecherquote recht hoch – Evaluation nötig

Im Workshop „Berufsausbildung im Callcenter – Bilanz und Zukunftsperspektiven“ auf der diesjährigen CC-Tagung (siehe Seite 7) wurde über die Erfahrungen der ersten acht Jahre Ausbildung in der Branche lebhaft diskutiert. Fakten lieferte die Referentin Uta Kupfer aus dem Bereich Bildungspolitik der ver.di-Bundesverwaltung, über Erfahrungen mit der Berufsausbildung in CC-Standorten berichteten die anwesenden Betriebsräte. Uta Kupfer erläuterte: „Ende 2012 gab es fast 4.000 Auszubildende in der Branche, darunter knapp 20 Prozent (= 729), die den Ausbildungsberuf Servicefachkraft für Dialogmarketing erlernen und über 3.100 Ausbildungsverhältnisse für den Kaufmann/die Kauffrau für Dialogmarketing.“ Recht bemerkenswert ist die Abbrecherquote von 30 bzw. 19 Prozent auf der einen Seite, interes-

sant die Quoten für das Bestehen der Prüfung, die gut bei 85 bzw. 95 Prozent lagen.

Insgesamt wurde die Erwartung formuliert, dass eine Neuordnung der Ausbildungsberufe notwendig sei, zum einen sinkt der Anteil der Telefonie, zum anderen werden die Anforderungen komplexer (multi-channel Lösungen, social media). Einig waren sich die Anwesenden: Die zweijährige „Schmalspurausbildung“ muss weg und die dreijährige mit Wahlqualifikationen in verschiedene Richtungen angereichert werden. Eine Evaluation der Ausbildungsberufe sollte zügig in Angriff genommen werden. ■

Ulrich Beiderwieden



Friseurhandwerk

Azubis laut DGB-Report benachteiligt

Der Ausbildungsreport 2014 des DGB zeigt zahlreiche Benachteiligungen für Auszubildende im Friseurhandwerk. Dies betrifft sowohl die Arbeitsbedingungen als auch die Entlohnung in der Branche.

So müssen etwa 22,6 Prozent der angehenden Friseur/innen ausbildungsfremde Tätigkeiten leisten. Damit standen sie an der Spitze der befragten Ausbildungsberufe. Zum Vergleich: Bei den Metallbauer/innen sind es nur 6,7 Prozent.

Unvergütete Überstunden ohne Freizeitausgleich werden in einigen Berufen anscheinend als „normal“ angesehen und gehören damit auch für Auszubildende mit dazu. So gab beispielsweise weniger als die Hälfte der befragten Friseur/innen (47,4 Prozent) an, einen Ausgleich für geleistete Überstunden zu erhalten. In anderen Ausbildungsberufen hingegen ist der Ausgleich von Überstunden gängige Praxis: So bekommen u. a. mehr als vier Fünftel der angehenden Bankkaufleute, Industriekaufleute sowie Industriemechaniker/innen ihre Überstunden entweder in Form eines Freizeitausgleichs oder finanziell vergütet.

Noch immer können einige Auszubildende ihre Berufsschulzeiten nicht auf die wöchentliche Arbeitszeit anrechnen, weil die Betriebe die im Ausbildungsvertrag festgeschriebenen Arbeitszeiten als rein betrieblich für sich reklamieren. So gaben 5,1 Prozent der Befragten an, die Zeiten des Berufsschulunterrichts „immer“ oder „häufig“ im Betrieb nacharbeiten zu müssen, bei weiteren 11,1 Prozent ist dies immerhin „manchmal“ oder „selten“ der Fall. Davon betroffen sind, wie bereits in den zurückliegenden Jahren, in

besonderem Maße auch angehende Friseur/innen. Und auch in der tarifvertraglich geregelten Bezahlung der Auszubildenden stehen die Friseur/innen vergleichsweise schlecht da. Beispielsweise verdienen Mechatroniker/innen in der Ausbildung in Westdeutschland durchschnittlich doppelt so viel (938 Euro) wie Friseur/innen (469 Euro). In Ostdeutschland fällt dieser Unterschied noch deutlicher aus, da angehende Friseur/innen mit durchschnittlich 269 Euro nur 57 Prozent der Ausbildungsvergütung ihrer Kolleg/innen in Westdeutschland erreichen. Die Ausbildungsvergütungen der Friseur/innen im ersten Lehrjahr bewegen sich insgesamt zwischen 158,50 Euro in Mecklenburg-Vorpommern und 450 Euro in Bayern.

Entsprechend schwierig ist es für Azubis im Friseurhandwerk, den eigenen Lebensunterhalt mit der Ausbildungsvergütung zu bestreiten: Während 64,4 Prozent der Industriemechaniker/innen und 63,9 Prozent der Bankkaufleute angeben, ohne zusätzliche finanzielle Unterstützung mit ihrer Ausbildungsvergütung zurechtzukommen, liegt dieser Anteil bei den Friseur/innen mit 30,4 Prozent deutlich niedriger.

Zusätzlich belastet werden die angehenden Friseur/innen durch anfallende Kosten bei ihrem Ausbildungsberuf. So müssen 46,7 Prozent der Friseur/innen eigene Arbeitsmaterialien kaufen. Bei den Industriemechaniker/innen sind dies nur 4,8 Prozent und bei den Bürokaufleuten, Industriekaufleuten sind dies jeweils 5,0 Prozent. Die Friseur/innen müssen für die Arbeitsmaterialien durchschnittlich 247 Euro im Jahr aufbringen. ■

Uta von Schrenk

