

Forschungsprojekt **4.1.104**

Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungs- kaufmann/Versicherungskauffrau

Projektbeschreibung

Henrik Schwarz
Rainer Brötz
Anita Krieger

Laufzeit III/04 bis IV/05

Bonn, im Juni 2004

Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

Telefon: 0228 / 107 - 0

www.bibb.de

1. **Forschungsbegründende Angaben**

Problemdarstellung

Die Bedeutung der Versicherungsbranche als Teil des Dienstleistungssektors ist in den letzten 40 Jahren kontinuierlich gewachsen. Trotz der vor allem in den 80er und 90er Jahren durchgeführten Rationalisierungs- und Konsolidierungsmaßnahmen hat sich die Zahl der Beschäftigten zwischen 1960 und 2002 mehr als verdoppelt. Im Jahre 2002 waren 248.100 Beschäftigte in Versicherungsunternehmen tätig, davon mehr als die Hälfte (130.500) in der Sparte Schaden-/Unfallversicherung, gefolgt von der Sparte Lebensversicherung (73.000). Die übrigen Beschäftigten verteilen sich auf die Sparten Kranken- und Rückversicherung.

Die Zahl der Unternehmen hat sich im gleichen Zeitraum aufgrund von Konzentrationsprozessen, insbesondere in den letzten zehn Jahren, von 939 im Jahre 1960 auf 703 im Jahre 2002 verringert¹. Trotz der vor allem im Bereich der Lebensversicherungen kritischen Entwicklungen der Jahre 2000 bis 2002, die aufgrund der Einbrüche auf den Aktienmärkten zu einem Verlust der Kapitalausstattung der Unternehmen von über 50% führten², geht die Branche für die Zukunft von einer Erholung und einem weiteren Wachstum aus. Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) rechnet für 2003 mit einem weiteren Wachstum der Beiträge um 3,9 % gegenüber dem Vorjahr auf knapp 147 Milliarden Euro.³

Das Innovationstempo bei Banken und Versicherungen war schon immer recht hoch. Aufgrund der Notwendigkeit, große Datenbestände zu verarbeiten und zu verwalten, wurden schon früh maschinelle Verfahren und programmgesteuerte Arbeitsmittel eingesetzt. Der Wandel von zentraler Großrechnerverarbeitung hin zu vernetzten, PC-gestützten und mobilen Systemen hat die Integration ehemals getrennter Funktionsbereiche voran getrieben, die Transaktionszeiten und Arbeitsabläufe beschleunigt, die kundenindividuelle und flexible Produktgestaltung befördert sowie neue Vertriebswege eröffnet.

Das Qualifikationsniveau bei Banken und Versicherungen⁴ ist, verglichen mit anderen Wirtschaftsbereichen, traditionell hoch. In den Versicherungsunternehmen verfügten nach Angaben des GDV Ende 2001 73,9 % der Arbeitnehmer über eine abgeschlossene Berufsausbildung, 39,7 % besaßen Abitur oder verfügten über den Abschluss einer höheren Fachschule oder einen Hochschulabschluss.⁵ Der hohe Stellenwert einer Berufsausbildung wird auch durch die letzte BIBB/IAB Erhebung der Jahre 1998/99 belegt. Danach verfügen 50 % aller Beschäftigten in den Versicherungsunternehmen über eine "adäquate Berufsausbildung", d. h. über eine Ausbildung, die auf der Ebene des dreistelligen Berufecodes der Bundesagentur für Arbeit dem heutigen Erwerbsberuf Bank-/Versicherungskaufmann entspricht. Aber auch die andere Hälfte der Beschäftigten, die nicht über einen "adäquaten Ausbildungsberuf" für diesen Bereich verfügt, kann ganz überwiegend eine Ausbildung in einem anderen kaufmännisch-verwaltenden oder in einem technisch-gewerblichen Beruf nachweisen.⁶

Bezogen auf die Zahl der Ausbildungsplätze gehört der Ausbildungsberuf Versicherungskaufmann/-frau zu den größeren Berufen der Gruppe der kaufmännischen und verwaltenden Berufe. 1996, im Jahr der Neuordnung dieses Berufes, hatte die Zahl der Ausbildungsverhältnisse allerdings einen Tiefstand von 11.733 erreicht. Bis zum Jahre 2002 stieg diese Zahl wieder auf 15.349 Ausbildungsverhältnisse, womit in etwa wieder der Stand zu Beginn der 90er Jahre erreicht war. Gegenüber dem Ausbildungsberuf Bankkaufmann/-frau, dessen Bestand an Ausbildungsverhältnissen innerhalb von zehn Jahren um 30 % auf zuletzt noch

¹ Alle Angaben nach GDV 2003b

² Vgl. Clemens 2004, S. 290

³ GDV 2003a, S. 53

⁴ In den BA- und Stabu-Statistiken wird dieser Bereich unter Berufsgruppe 69, Bank und Versicherungskaufleute zusammen erfasst

⁵ GDV 2003a, S. 139

⁶ Hall 2002, S. 121 f.

43.660 in 2002 abnahm, hat sich der Versicherungskaufmann/-frau gut behauptet. Verglichen mit allen kaufmännisch-verwaltenden Berufen erweist sich die Entwicklung der Zahl der Ausbildungsverhältnisse insgesamt als recht stabil. Auch bei der Anzahl der aufgelösten Ausbildungsverträge liegt dieser Ausbildungsberuf seit Jahren auf einem verhältnismäßig niedrigen Niveau. Bis 1999 lag dieser Wert unter 10% und stieg dann - dem Trend in allen Berufen folgend - auf 13,6 % in 2002. Zum Vergleich: Die durchschnittliche Lösungsquote aller kaufmännisch-verwaltender Berufe lag 2002 bei 22,1 % (alle Berufe = 24,1 %).

Bei Versicherungskaufleuten handelt es sich um einen sog. "Abiturientenberuf", d. h. der Anteil der Auszubildenden mit hoher schulischer Allgemeinbildung liegt über dem Durchschnitt des Vorbildungsniveaus der Auszubildenden aller Berufe. Der Anteil der Versicherungskaufleute mit Hochschul- oder Fachhochschulreife ist allerdings in den letzten Jahren von 62 % in 1996 auf 52 % im Jahre 2002 gesunken. Der Anteil der Realschüler hat im gleichen Zeitraum von 22 % auf 28 % zugenommen. Diese Verschiebungen bei den schulischen Voraussetzungen resultieren kaum aus einem gesunkenen Anforderungsniveau der Ausbildungsbetriebe. Im Gegenteil, die Anforderungen an die fachlichen und fachübergreifenden Qualifikationen in den Unternehmen sind in den letzten Jahren weiter gestiegen. Für die Betriebe wird es anscheinend schwieriger, geeignete Bewerber mit den gewünschten Voraussetzungen zu finden. Die Gründe dafür sind u. a. in der Ausweitung der Außendiensttätigkeit schon während und nach der Ausbildung zu suchen. Dass der Einsatz im Außendienst schon während der Ausbildung zugenommen hat, lässt sich auch an den Einstellungskriterien der Unternehmen ablesen. Die Abfrage von Lehrstellenbörsen ergibt häufig Anforderungen wie diese:⁷

Außendiensttätigkeit ist notwendig mit einer größeren Mobilität verbunden und verlangt von den Mitarbeitern neben einem sicheren Auftreten ein hohes Maß an Verantwortungsbewusstsein und Selbstdisziplin. Von Auszubildenden, die Teile ihrer Ausbildung im Außendienst absolvieren und dort auch beschäftigt werden sollen, wird daher ein höheres Einstellungsalter und eine gewisse Reife verlangt. Durch die zunehmende Außendienstorientierung scheint der Beruf allerdings für Abiturienten an Attraktivität zu verlieren. Aussagen der Experten aus der Berufsfachgruppe "Expertenteam Versicherungswirtschaft" deuten ebenfalls in diese Richtung. Aus betrieblicher Sicht kommt hinzu, dass andererseits bei Ausbildungsstellen im Innendienst zum Teil Realschülern der Vorzug gegeben wird, um der bei Abiturienten höheren Fluktuation vorzubeugen.

Die alte Ausbildungsordnung von 1977 hatte ihren Schwerpunkt im Innendienst und war orientiert an Sachbearbeitungs- und Verwaltungsvorgängen. Die Neuordnung des Ausbildungsberufes von 1996 hebt diese starke Innendienstorientierung auf und rückt die Kundenorientierung sowie die berufliche Handlungskompetenz des eigenverantwortlichen Mitarbeiters, der fach- und sachgerecht Kunden beraten kann, in den Vordergrund. Im Einzelnen hat die Neuordnung der Ausbildung von Versicherungskaufleuten zu folgenden Änderungen geführt⁸:

- Die Einführung eines neuen Strukturmodells, das eine Ausbildung in mindestens zwei der drei "Leitsparten" (Lebens- und Unfallversicherung, Krankenversicherung, Schadenversicherung) vorsieht, verbreitert die versicherungsfachliche Grundlage der zukünftigen Fachkräfte und erhöht ihre flexible Einsetzbarkeit.
- Die starke Innendienstorientierung wird aufgehoben, keine Trennung zwischen Innen- und Außendienst.
- Stärkere Kundenorientierung durch Betonung der Beratungs- und Betreuungsleistungen sowie des Verkaufs von Produkten und Dienstleistungen. Dies findet sich auch in der Prüfung wieder durch die Aufnahme eines Kundenberatungsgesprächs in die mündliche Prüfung.

⁷ Online-Abfrage der Bundesagentur für Arbeit am 5. März 2004

⁸ Vgl. auch Stiller 1998

- Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechniken.
- Die Rolle der Mitarbeiter/-innen und ihre Bedeutung für das Unternehmen wird thematisiert, die Aspekte Steuerung und Controlling, europäischer Binnenmarkt und Umweltschutz werden hervorgehoben.
- Durch die 2002 erfolgte Teilnovellierung ist die Ausbildungsordnung, die sich am Privatkundengeschäft orientiert, in einigen Bereichen auf die Ausbildung im Geschäft mit Gewerbekunden sowie um Finanzprodukte erweitert worden. Parallel zur Teilnovellierung des Ausbildungsrahmenplans wurde der schulische Rahmenlehrplan der KMK überarbeitet und auf eine Gliederung in Lernfelder umgestellt.⁹

Die oben skizzierten Entwicklungen in der Branche werden sich mit Auswirkungen auf die Qualifikationsanforderungen an die Beschäftigten und die Ausbildung weiter fortsetzen. Die Erweiterung der europäischen Union um zehn neue Mitglieder wird den Wettbewerb in der Branche abermals anheizen. Es ist zu erwarten, dass die Unternehmen darauf zum einen mit Kostenreduzierungen vor allem im Mengengeschäft mit Standardprodukten reagieren werden. Zum anderen dürfte die Entwicklung neuer und anspruchsvoller Produkte, insbesondere im Bereich der privaten Vorsorge, weiter an Bedeutung gewinnen. Nach Ansicht von befragten Führungskräften aus der Branche wird es immer teurer und schwieriger, neue Kunden zu gewinnen. Die Unternehmen reagieren darauf mit der Entwicklung spartenübergreifender "Paketkonzepte, bei denen das Kernprodukt durch Dienstleistungen ergänzt wird"¹⁰, zum Beispiel durch individuelle Finanzierungslösungen. Cross-Selling als Kundenbindung wird zukünftig an Bedeutung weiter zunehmen.

Ob diese Entwicklungen zukünftig noch durch das bestehende Profil und die gegebenen Inhalte dieses vor acht Jahren neu geordneten Ausbildungsberufes abgedeckt werden können, wird daher eine wichtige Frage dieser Evaluation sein.

Forschungsstand

Der Ausbildungsberuf Versicherungskaufmann/-frau ist nach der 1996 erfolgten Neuordnung und der Teilnovellierung des Jahres 2002 bisher nicht in diesem Umfang und mit dieser Zielsetzung untersucht worden. Einige der für diesen Kontext relevanten Arbeiten beziehen sich auf übergreifende Aspekte der Qualifikationsentwicklung im Bereich von Banken und Versicherungen. Ihre Ergebnisse sollen zur Abschätzung der zukünftigen Qualifikationsanforderungen herangezogen, diskutiert und auf ihre Bedeutung für die Ausbildung und Beschäftigung von Fachkräften geprüft werden¹¹. Andererseits liegen Ergebnisse aus Forschungsarbeiten vor, die Einzelaspekte untersuchen, wie z. B den Bereich der Prüfungen. Hier sind insbesondere die Entwicklung und Qualitätssicherung handlungsorientierter Prüfungsaufgaben für die Abschlussprüfung zu nennen sowie die zum Thema Handlungsorientierung durchgeführten BiBB-Untersuchungen¹².

⁹ Zur Teilnovellierung vgl. Brötz 2002

¹⁰ Mummert 2002, S. 6

¹¹ Hier sind insbesondere zu nennen: Alex 2000; BIBB 2001; Hall 2002; Scholz / Herz 1998; Schröder/Zwick 2000, KWB 2001. Eine Befragung des Berufsbildungswerks der deutschen Versicherungswirtschaft zum Thema Bildung in der Versicherungswirtschaft liefert nur teilweise Hinweise zu den in diesem Projekt behandelten Fragen. (vgl. BWV 2002).

¹² Breuer/Höhn 1999. Die Untersuchungen fanden zwischen 1997 und 1999 statt, also kurz nach der Neuordnung des Ausbildungsberufes und der Neuausrichtung der Prüfungen. Gespräche mit Experten der Berufsfachgruppe deuten darauf hin, dass es nach wie vor Probleme bei der Umsetzung der Handlungsorientierung insbesondere in der schriftlichen Prüfung gibt. Auch das BIBB kommt in seiner Untersuchung (BIBB 2002) zu dem Ergebnis, dass nach wie vor "Schwächen bei den Aufgabenstellungen bzw. -formulierungen" auftreten. Durch die Teilnovellierung von 2002 hat sich das Prüfungsspektrum außerdem erweitert, so dass das Thema Handlungsorientierung in der Prüfung nichts von seiner Aktualität eingebüßt hat.

Zentrale Forschungshypothesen

- Die vorhandenen Informationen sowie die quantitative Entwicklung dieses Ausbildungsberufes lassen darauf schließen, dass sich die Ausbildungsordnung von 1996 und die Teilnovellierung von 2002 insgesamt in der Praxis bewährt haben. Die in der Ausbildungsordnung vorgesehene Vermittlung von zwei aus drei Sparten hat zu einer breiten Ausbildung beigetragen. Die zukünftig zu erwartende weitere Differenzierung der Zweige und Produkte wird aber durch die derzeitige Struktur der Ausbildungsordnung zunehmend weniger abgebildet werden können.
- Eine spartenübergreifende Sichtweise, die fortschreitende IT-Integration der Arbeitsabläufe sowie die Zunahme der Außendiensttätigkeiten werden zu neuen Anforderungen an die Beschäftigten und an die Ausbildung führen. Themen wie Kunden- und Verkauforientierung, unternehmerisches Denken, selbstständiges Handeln, Controlling, die Entwicklung kundenindividueller Produkte sowie die Entwicklung und Nutzung neuer Vertriebskanäle werden damit weiter an Bedeutung gewinnen.
- Die zunehmende Außendienstorientierung sowie die weitere Ausdifferenzierung des Versicherungsmarktes und seiner Produkte in Standardangebote, Nischenprodukte sowie komplexere, kundenindividuelle Angebote erhöhen die Anforderungen an die Organisation der Ausbildung und den Aufwand zur Sicherstellung der Vermittlung der notwendigen Qualifikationen in quantitativer und qualitativer Hinsicht.

Forschungsziele

Zur Überprüfung der derzeit gültigen Ordnungsmittel sowie zur Abschätzung zukünftig notwendig werdender Änderungen und Anpassungen behandelt die geplante Evaluation zwei Hauptaspekte:

Es soll festgestellt werden, inwieweit die mit der Novellierung von 1996 und der Teilnovellierung von 2002 verbundenen Ziele erreicht wurden bzw. welche Probleme bei der inhaltlichen und organisatorischen Umsetzung in Betrieb und Berufsschule aufgetreten sind. Zum Zweiten soll die Untersuchung Erkenntnisse liefern über die Qualifikationsanforderungen an ausgebildete Fachkräfte.

Forschungsfragen

Bei der Evaluation sind insbesondere folgende Teilaspekte zu berücksichtigen:

- Ist die Berufsstruktur der 96er Neuordnung insgesamt stimmig und wird sie von der Praxis angenommen? In welchen Sparten, Zweigen und Produkten wird ausgebildet bzw. geprüft?
- Welche Relevanz haben die Strukturmerkmale Antrag, Vertrag und Leistung für die Beschäftigung von Fachkräften und für die Ausbildung? Haben sich die "Südstern-" Musterbedingungen bewährt (adäquat, Realitätsbezug)?
- Sind die Berufsqualifikationen auf einem sachgerechten und für die Betriebe adäquaten Niveau formuliert?
- Wie wurden/werden die Ordnungsmittel in Betrieb und Schule umgesetzt (Transfer, Formen betrieblicher Ausbildung, hemmende und fördernde Faktoren)?
- Welche Zusatzqualifikationen werden bereits in der Ausbildung vermittelt (Themen, Frequenz, interne, externe Angebote)?
- Welche Weiterbildungsthemen sind nach der Ausbildung von Bedeutung, wer bietet sie an, und wie beteiligen sich die Versicherungskaufleute an Weiterbildungsmaßnahmen (Zahl der Angebote, Anbieter, Rangfolge der Themen, Kosten / Aufwand)?
- In welchen Bereichen werden die ausgebildeten Versicherungskaufleute eingesetzt (Innen-/Außendienst, Verantwortung, Anforderungen, Fortbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten)?

- Kann das Leitbild der beruflichen Handlungskompetenz in Ausbildung und Prüfung umgesetzt werden?
- Wird die Teilnovellierung 2002 von der Praxis angenommen (Anzahl der Auszubildenden, die in den bei der Teilnovellierung hinzugekommenen Zweigen ausgebildet und geprüft werden.)?

2. Begründete Zuordnung zu den Forschungskorridoren

Das Forschungsprojekt ist dem Forschungskorridor 1 "Ziele, Rahmen und Ordnung der Berufsbildung" zugeordnet. Es konzentriert sich dabei insbesondere auf jene Forschungsfragen dieses Bereichs, die sich mit der Wirkung der Ordnungsinstrumente beschäftigen (Evaluationsforschung) und die Implementation der Neuerungen in die Praxis beruflicher Bildung unterstützen (Implementationsforschung).

Im Rahmen der Modernisierung von Ausbildungsordnungen wurden in den letzten Jahren Ausbildungsordnungen entwickelt, die eine stärkere Flexibilisierung durch betriebsspezifische und individuelle Ausprägungen zulassen. Dies gilt auch für den hier zur Debatte stehenden Ausbildungsberuf, dessen Spartenkonzept als eine flexible Anpassung an die betrieblichen Strukturen entwickelt wurde. Ob dieses Konzept dem Anspruch der Betriebe und Auszubildenden gerecht wird, ist eine der zu untersuchenden Fragen.

Das Projekt weist Querverweise zum Forschungskorridor 2 "Früherkennung von Qualifikationsentwicklungen" auf, da die Untersuchungen zur Umsetzung der Ausbildungsordnung, der Organisation der Ausbildung, der Bedeutung von Zusatzqualifikationen oder dem Einsatz ausgebildeter Fachkräfte Rückschlüsse zulassen auf die Veränderungen betrieblicher Qualifikations- und Kompetenzanforderungen.

4. In Aussicht genommen Methoden, vorgesehene Fachausschüsse/-beiräte, etwaige Fremdforschungsaufträge

- Literatur- Dokumenten- und Presseauswertung;
- Interviews mit Experten aus Betrieben, Fachverbänden, Kammern und der Wissenschaft,
- Durchführung von Expertenworkshops;
- Standardisierte, schriftliche Befragungen von Personal-/Ausbildungsleitern, Auszubildenden und ausgebildeten Fachkräften;
- Auswertung von Ausbildungsunterlagen;
- Fallstudien

Das Projekt soll in mehreren Phasen durchgeführt werden:

- 1) Nach einer ersten Auswertung der relevanten Literatur und verfügbaren Quellen sollen die Forschungsfragen präzisiert und gewichtet werden. In strukturierten Interviews mit Experten aus der Berufsfachgruppe und gegebenenfalls weiteren Experten aus Fachverbänden und Kammern sollen die Fragestellungen geprüft, vertieft und bewertet werden.
- 2) Auf einem Expertenworkshop sollen das Forschungsprojekt vorgestellt und die Forschungsziele, Fragestellungen und Methoden diskutiert werden. Der Workshop soll außerdem dazu genutzt werden, die Forschungsfragen weiter zu operationalisieren und die schriftlichen Befragungen inhaltlich und organisatorisch vorzubereiten.
- 3) Standardisierte schriftliche Befragungen. Sie sollen aus Kapazitätsgründen in Zusammenarbeit mit einem externen Auftragnehmer durchgeführt werden.

- 4) Nach Auswertung der bis dahin vorliegenden Ergebnisse sollen zur Überprüfung und Vertiefung der Erkenntnisse einige Fallstudien und weitere Befragungen zu ausgewählten Themenstellungen durchgeführt werden.
- 5) Workshops zur Präsentation und Diskussion der Ergebnisse und zur Information potenzieller zukünftiger Ausbildungsunternehmen.

Beabsichtigte interne und externe Kooperation

Zum Themenbereich Prüfungen wird eine interne Kooperation mit den Kollegen aus dem Arbeitsbereich 4.5 (Qualitätsstandards, Zertifizierungen, Prüfungen, ...) angestrebt.

Das Forschungsprojekt soll in enger Zusammenarbeit mit den Experten der Berufsfachgruppe "Expertenteam Versicherungswirtschaft" durchgeführt werden. Die Grobplanung wurde bereits auf der letzten Sitzung des Expertenteams am 29. und 30. Januar 2004 präsentiert. Die Ergebnisse der anschließenden Diskussion sind in die weitere Planung eingeflossen.

5. Literaturhinweise

ALEX, Laszlo. (2000): Qualifikationen und Erwerbstätigkeit 1979 - 1999. In: BMBF (Hrsg.): Qualifikationsstrukturbericht 2000, Bonn

BAETHGE, Martin; OBERBECK, Herbert (1986): Zukunft der Angestellten. Neue Technologien und berufliche Perspektiven in Büro und Verwaltung. Frankfurt a.M.; New York

BANKHOFER, Udo; HILBERT, Andreas (1995): Unternehmensbefragung zu Einstellungskriterien. In: Zeitschrift für Betriebswirtschaft, 65. Jg. (1995) Heft 12, S. 1423ff; sowie in: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.; 1998), Materialien aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, MatAB Nr. 1.3

BERUFSBILDUNGSWERK DER DEUTSCHEN VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT e. V. (BWV 2002) Bildung in der Versicherungswirtschaft 2002. Expertenbefragung, Azubi-Befragung, Daten - Fakten - Analysen. München (BWV - www.bwv-online.de)

BREUER, Klaus; HÖHN, Katharina (1999): Wirtschaftsmodellversuch Entwicklung und Implementation eines Qualitätsförderungssystems für die handlungsorientierte Abschlussprüfung zum Versicherungskaufmann/zur Versicherungskauffrau. Karlsruhe

BRÖTZ, Rainer (2002): Neue Sparten- und Produktregelung für Versicherungskaufleute. Teilnovellierung der Ausbildungsordnung Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau. In: BWP 31. Jg. (2002) Heft 4, S. 48-50

BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (BiBB 2001) Referenz-Betriebs-System RBS Information Nr. 20 - Früherkennung neuer Qualifikationsentwicklungen, Oktober 2001 - <http://www.bibb.de/redaktion/rbs/>

BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG. BiBB. Der Generalsekretär (Hrsg.) (2002): Evaluation von Prüfungsvorschriften in Ausbildungsordnungen. Vorhaben 4.0522, <http://www.bibb.de/itforum/befragung/index.htm> (abgefragt am 8. Mai 2003)

BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (BiBB 2003) Erläuterungen zur Verordnung über die Berufsausbildung zum Versicherungskaufmann / zur Versicherungskauffrau vom 22. Juli 2002. Karlsruhe

CLEMENS, Karin (2004): Branche hat an Finanzkraft verloren. In: Versicherungswirtschaft (2004) Heft 5, S. 290-294

EUROPÄISCHE KOMMISSION (Hrsg.) (1995): Die Neuen Arbeitspraktiken im Bank- und Versicherungswesen. In: Soziales Europa, Beiheft 5/94, Luxemburg

GESAMTVERBAND DER DEUTSCHEN VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT e.V. (GDV 2003a): Jahrbuch 2003. Die deutsche Versicherungswirtschaft. Karlsruhe

GESAMTVERBAND DER DEUTSCHEN VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT e.V. (GDV 2003b): Statistisches Taschenbuch. Karlsruhe

HALL, Anja (2002): Bank- und Versicherungskaufleute: Qualifikationen und berufliche Anforderungen. In: Jansen, Rolf: Die Arbeitswelt im Wandel. Bielefeld

KURATORIUM DER DEUTSCHEN WIRTSCHAFT FÜR BERUFSBILDUNG (KWB 2001): Dauerbeobachtung der betrieblichen Qualifikationsentwicklung. Abschlussbericht. Bonn

MUMMERT + PAERTNER UNTERNEHMENSBERATUNG AG - Hrsg. (2002): Branchenkompass Versicherungen. Aktuelle Entscheiderbefragung: Investitionsziele und Markt-trends. Hamburg

SCHOLZ, Christian; HERZ, Bernhard J. (1998): Qualifikation 2007. Neue Berufsbilder und Qualifikationen für Banken, Handelsunternehmen und Versicherungen. München und Mering

SCHRÖDER, Helmut; ZWICK, Thomas (2000): Identifizierung neuer oder zu modernisierender, dienstleistungsbezogener Ausbildungsberufe und deren Qualifikationsanforderungen. Band 4, Mannheim, Bonn

STILLER, Ingrid (1995): Qualifizierung in ausgewählten Beschäftigungsfeldern Versicherungen - Logistik - Datenverarbeitung. In: Alex, Laszlo; Tessaring, Manfred (Hrsg.): Neue Qualifizierungs- und Beschäftigungsfelder, S.232-246

STILLER, Ingrid (1998): Berufsbildung in der Versicherungswirtschaft. In: BWP 27. Jg. (1998) Heft 3, S. 3-8

STOCKMANN, Reinhard - Hrsg. (2000): Evaluationsforschung. Opladen

STÖHR, A. (2002): Neue kaufmännische Abschlussprüfungen. Kommentierter Tabellenband der schriftlichen Prüferbefragung zu den Abschlussprüfungen in den Ausbildungsberufen Automobilkaufmann/Automobilkauffrau, Buchhändler/Buchhändlerin, Verlagskaufmann/ Verlagskauffrau, Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Bundesinstitut für Berufsbildung: Der Generalsekretär (Hrsg.). Bonn (Wissenschaftliche Diskussionspapiere, Heft 60)

TROLL, Lothar (2002): Das "Arbeitsmittel"-Konzept - Ein Instrument zur Beobachtung des beruflichen und technischen Wandels. In: Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, BeitrAB 250, S. 277 - 290