

## Abschlussbericht zum Forschungsprojekt Nr. 3.2004

### Evaluation der Büroberufe

- **Bearbeiter/-innen**

Stiller, Ingrid; Stöhr, Andreas; Orth, Barbara (zeitweise); Sand, Carola (zeitweise), Schwarz, Henrik (zeitweise), Canbay, Nalan (zeitweise)

- **Laufzeit**

I/1997 bis I/2000

- **Ausgangslage**

Die Neuordnung der Büroberufe wurde vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen, technischen, organisatorischen und gesellschaftlichen Entwicklungen und Anforderungen orientiert am Leitbild computergestützter Sachbearbeitung mit entsprechend breiten Einsatzbereichen. Die Ausbildungsberufe Bürokaufmann/Bürokauffrau (BK) und Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (KfB) sind Querschnittsberufe für die gewerbliche Wirtschaft, die in allen Wirtschaftszweigen, Branchen und Betriebsgrößen seit dem 31. August 1991 ausgebildet werden können. Für den Öffentlichen Dienst (ÖD) wurde als Querschnittsberuf der Ausbildungsberuf Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (FfB) erlassen, in dem seit dem 31.8.1992 in allen Verwaltungen des Bundes, der Länder und Kommunen ausgebildet werden kann.

Mit dem Erlass der Ausbildungsordnung BK wurde das Ordnungsmittel aus dem Jahr 1962 für den gleichlautenden Ausbildungsberuf aufgehoben, der ursprünglich als kaufmännischer Ausbildungsberuf für das Handwerk (Hw) konzipiert wurde, dann aber im großen Umfang auch im Bereich von Industrie und Handel (I/H) ausgebildet wurde. Mit dem Erlass der Ausbildungsordnung KfB wurde das Ordnungsmittel aus dem Jahr 1941 für den zweijährigen Ausbildungsberuf Bürogehilfin außer Kraft gesetzt. Mit dem Erlass der Ausbildungsordnung FfB wurden die zweijährigen Ausbildungsberufe Stenosekretär/-in und Büroassistent/-in aus den Jahren 1946 bis 1967 außer Kraft gesetzt.

Mit der Neuordnung waren folgende strukturelle und inhaltliche Ziele verbunden:

- Gleichwertigkeit der Berufe;
- Leitbild computerunterstützter Sachbearbeitung;  
Bei den BK bezogen auf kaufmännisch-verwaltende und organisatorische Funktionen; bei den KfB auf Assistenzfunktionen und abteilungsbezogene Sekretariatsaufgaben (Vertiefung über Sacharbeitsgebiete) und bei den FfB ebenfalls auf Assistenzfunktionen und verwaltungsfachliche Aufgaben (Vertiefung über Fachbereiche);
- Das Ziel der beruflichen Handlungskompetenz ist mit dem Ausbildungskonzept der integrativen Vermittlung von Fach-, Methoden-, Sozial- und Personalkompetenz verbunden.

In diesem Zusammenhang steht auch die neue Form der zeitlichen Gliederung (Zeitraumenmethode). Darüber hinaus wurde erstmals die anwendungsbezogene Vermittlung der IuK-Techniken in Ausbildung und Prüfung aufgenommen;

- Zugang zu kaufmännischen und verwaltungsbezogenen Fortbildungsmaßnahmen;
- Verbesserung der Berufschancen von Frauen.

Neu war ebenfalls, daß auf KMK-Ebene abgestimmte Rahmenlehrpläne für den fachlichen Teil des Berufsschulunterrichtes entwickelt wurden.

- **Ziele**

Die Evaluation der Ausbildungsberufe zielte auf Erkenntnisgewinn über die Umsetzung und Akzeptanz der neu geordneten Ausbildungsberufe bezogen auf Ausbildung und Prüfung sowie Übernahme ins Beschäftigungssystem, Einsatzbereiche und Verwertung der Qualifikationen sowie berufliche Entwicklungsmöglichkeiten. In diesem Zusammenhang wurden auch zwischenzeitliche wirtschaftliche, technische, organisatorische und gesellschaftliche Entwicklungen berücksichtigt, um ggf. Handlungsbedarf für den Bereich der Ordnung der Ausbildungsberufe zu identifizieren.

### **Methodische Hinweise**

Entsprechend der Zielsetzung des Projektes wurde die Evaluation als Produkt- und Ergebnisevaluation durchgeführt. Neben Materialanalysen und sekundärstatistischen Auswertungen wurden folgende empirische Untersuchungen in den Jahren 1997 bis 1998 durchgeführt:

- Repräsentative schriftliche Befragung: In die Befragung wurden Betriebe einbezogen, die ausgebildet haben, zur Zeit ausbilden oder entsprechend qualifizierte Fachkräfte beschäftigen. Befragt wurden Personal-/Ausbildungsverantwortliche und einschlägig ausgebildete Fachkräfte in den ersten Berufsjahren;
- Repräsentative schriftliche Befragung der zuständigen Stellen;
- 33 Fallstudien in ausgewählten Betrieben/Behörden. Befragt wurden grundsätzlich Personalleitung/Ausbildungsleitung, nebenberufliche Ausbilder/-innen, Auszubildende, einschlägig ausgebildete Beschäftigte, Betriebs-/Personalräte.

Das Projekt wurde durch einen Beirat begleitet. Parallel wurde von NRW für den Länderbereich ein schulisches Evaluationsprojekt durchgeführt.

- **Ergebnisse**

#### ***Akzeptanz der Büroberufe und Schaffung neuer Ausbildungsplätze***

Die drei neu geordneten Büroberufe sind als Querschnittsberufe in den unterschiedlichen Ausbildungsbereichen von Industrie, Handel, Handwerk oder Öffentlichem Dienst akzeptiert. Die quantitative Entwicklung auf Bundesebene zeigt folgende Steigerung der Ausbildungszahlen: 1990 – im Jahr vor dem Inkrafttreten der Büroberufe der gewerblichen Wirtschaft – bestanden ca. 82.000 Ausbildungsverhältnisse und im Jahr 1999 insgesamt rd. 110.000 in den Büroberufen. Dies ist umso interessanter, als seit 1996 neue Ausbildungsberufe in Branchen geschaffen wurden, die bisher in Büroberufen der gewerblichen Wirtschaft ausgebildet hatten. Mögliche Substitutionen wurden u.a. aufgefangen durch neue Ausbildungsplätze für Büroberufe, die seit dieser Zeit insbesondere in Kleinbetrieben im Dienstleistungsbereich entstanden, die bisher noch nicht ausgebildet haben.

Verschiebungen gab es zwischen den Ausbildungsberufen: so wurde der Einbruch bei den Auszubildendenzahlen der BK (I/H) nach der Neuordnung durch die Entwicklung der Zahlen bei den KfB kompensiert. Seit Inkrafttreten liegen die Steigerungsraten bei den Ausbildungsverhältnissen KfB zur Zeit bei rd. 450 Prozent und bei den FfB bei rd. 190 Prozent.

Auch ist es gelungen, die beiden Ausbildungsberufe KfB und FfB, die aus eher schreibtechnischen Ausbildungsberufen hervorgegangen sind und zunächst noch mit diesem Image belastet waren, für Männer attraktiv zu machen. Innerhalb von fast zehn Jahren ist der Frauenanteil in diesen Ausbildungsberufen um rd. 15 Prozent auf 85 Prozent gesunken.

#### Ausbildungsverhältnisse in den Büroberufen 1990 - 1999 in I/H, Hw und ÖD

	1990 <sup>1</sup>		1991		1993		1995		1998		1999	
	abs.	Dav.w in %	abs.	Dav. w in %	abs.	Dav. w in %	Abs.	Dav. w in %	abs.	Dav. w in %	abs.	Dav. w in %
<b>BK insg.</b>	<b>69.493</b>	<b>81</b>	<b>71.686</b>	<b>82</b>	<b>64.837</b>	<b>79</b>	<b>64.614</b>	<b>77</b>	<b>70.611</b>	<b>75</b>	<b>74.305</b>	<b>75</b>
Dav.BK (I/H)	52.254	81	55.049	82	48.284	79	47.914	77	53.392	75	57.336	75
BK (Hw)	17.239	78	16.637	77	16.553	75	16.700	75	17.219	77	16.969	77
<b>KfB insg.</b>	<b>11.704</b>	<b>99</b>	<b>6.701</b>	<b>96</b>	<b>17.260</b>	<b>90</b>	<b>19.232</b>	<b>88</b>	<b>27.251</b>	<b>86</b>	<b>30.368</b>	<b>85</b>
Dav.KfB (I/H)			6.660	96	17.108	90	18.996	88	26.962	86	30.060	85
KfB (Hw)			41	88	152	88	236	87	285	86	308	88
<b>FfB (ÖD)</b>	<b>774<sup>3</sup></b>	<b>99</b>			<b>2.258</b>	<b>93</b>	<b>2.570</b>	<b>91</b>	<b>3.897</b>	<b>87</b>	<b>4.290</b>	<b>85</b>
<b>Insgesamt</b>	<b>81.971</b>				<b>84.355</b>		<b>86.416</b>		<b>101.759</b>		<b>108.963</b>	

Quelle: BIBB-Datenbank Azubi

Hinsichtlich der Vorbildung waren unter den Ausbildungsanfängern im Jahr 1999 Hauptschulabsolventen mit 21 Prozent am stärksten bei den BK (Hw) vertreten, Realschulabsolventen am stärksten mit 70 Prozent bei den FfB, gefolgt mit jeweils rd. 50 Prozent bei den KfB und BK (Hw) und Abiturienten mit rd. 22 Prozent bei den KfB. Der quantitativ stärkste Büroberuf Bürokaufmann/-frau (I/H) setzte sich 1999 bei den Ausbildungsanfängern aus rd. 42 Prozent Realschulabsolventen, 22 Prozent Berufsfachschulabsolventen, 20 Prozent Abiturienten, 14 Prozent Hauptschulabsolventen, 1 Prozent Absolventen des Berufgrundbildungsjahres und 1 Prozent des Berufsvorbereitungsjahres zusammen.

Aus den Befragungen wurde deutlich, dass Möglichkeiten zur Verkürzung der Ausbildungsdauer gem. BBiG in den neuen Bundesländern wegen der angespannten Arbeitsmarktlage wesentlich seltener genutzt werden. Darüber hinaus sind insbesondere folgende berufsspezifische Ergebnisse hervorzuheben:

#### Bürokaufleute(I/H)

Bürokaufleute sind häufig in den kleinen und mittleren Betrieben der Wirtschaftsbereiche Andere Dienstleistungen und Handel sowie in Klein- und Großbetrieben des Bereichs Metall/Elektro beschäftigt.

<sup>1</sup> Die Angaben beziehen sich auf das frühere Bundesgebiet

<sup>2</sup> Bürogehilfe/Bürogehilfin

<sup>3</sup> Stenosekretärin/Büroassistentin

Hervorzuheben sind bei den Bürokaufleuten insbesondere die Zuwächse in neuen Ausbildungsbetrieben. 14 Prozent aller erfassten Betriebe bildet erst seit 1996 Bürokaufleute aus, hier vor allem die kleinen Betriebe (bis 19 Beschäftigte).

Die größten Zuwächse gab es in folgenden Dienstleistungsbereichen:

- Finanz- und Beratungsdienstleistungen: Steuer- und Unternehmensberatung/Immobilienwirtschaft.
- DV-Dienstleistungen: Unternehmen der EDV-Branche.
- Sozial-Dienstleistungen: Gesundheit/Pflege/Schule/Erziehung.
- Sonstige Dienstleistungen: Öffentlicher Dienst/Verbände/Ver- und Entsorgung.

Insgesamt absolvieren etwa zwei Drittel aller Auszubildenden eine „reguläre“ duale Ausbildung, Umschüler und Auszubildende, die eine Ausbildung in einer außerbetrieblichen Bildungseinrichtung absolvieren, umfassen nach Kammerangaben ein Drittel der Gesamtzahl.

Die Ausbildungsquote liegt bei 3 Auszubildenden (pro Ausbildungsbetrieb).

### **Bürokaufleute(Hw)**

Im Kfz-Gewerbe werden ca. 32 Prozent aller Bürokaufleute des Handwerks ausgebildet. Weitere größere Ausbildungsbereiche sind das Metall- (22 Prozent) und das Bauhauptgewerbe (14 Prozent) sowie der Elektrobereich mit 13 Prozent.

Etwa 10 Prozent der Ausbildungsplätze sind mit Umschülern besetzt. In den neuen Bundesländern gibt es fast doppelt so viele Umschüler wie in den alten Bundesländern.

Die Ausbildungsquote liegt bei 1,3 Auszubildenden (pro Ausbildungsbetrieb).

### **Kaufleute für Bürokommunikation**

Rund zwei Drittel der Betriebe haben vorher nicht in dem zweijährigen Ausbildungsberuf Bürogehilfe/Bürogehilfin ausgebildet. Die Hälfte der Betriebe begann zwei Jahre nach der Neuordnung mit der Ausbildung von KfB. Nach wie vor nimmt der Anteil der Betriebe zu, die neu in die Ausbildung zum KfB einsteigen. Dieser Ausbildungsberuf ist ein „Renner“ bei Klein- und Mittelbetrieben im Dienstleistungsbereich, von denen ein hoher Anteil neu für die Ausbildung gewonnen werden konnte. In der Kategorie 'Andere Dienstleistungen' werden rd. 28 Prozent aller KfB ausgebildet, insbesondere bei Beratungsdienstleistern (Finanz-, Steuer- und Unternehmensberatung) sowie im EDV-Bereich. Es folgen die Ausbildungsbereiche Handel (18 Prozent), Metall/Elektro (10 Prozent) und ÖD (9 Prozent). In den neuen Bundesländern dominieren die Bereiche Bau (19 Prozent), Handel (19 Prozent) und ÖD (17 Prozent), während der Bereich Andere Dienstleistungen erst an vierter Stelle mit 14 Prozent folgt.

Fast 30 Prozent der Ausbildungsplätze sind nach Kammerangaben mit Umschülern besetzt. Von jungen Menschen wird er zunehmend auch als „Wunschberuf“ gewählt. Die Ausbildungsquote liegt bei 3 Auszubildenden (pro Ausbildungsbetrieb).

### **Fachangestellte für Bürokommunikation**

Die Ausbildung erfolgt überwiegend in den Bundesländern Baden-Württemberg, Berlin, Hessen, Nordrhein-Westfalen, Thüringen, Sachsen und Sachsen-Anhalt. In anderen Bundesländern wird dieser Beruf überhaupt nicht (z.B. Schleswig-Holstein, Saarland) oder nur in geringem Umfang (z.B. Bayern) ausgebildet. Die meisten neuen Auszubildenden wurden im Bereich der Bundesverwaltungen eingestellt.

Der Anstieg bei den Ausbildungsplätzen für FfB hat zwei wesentliche Ursachen: Zum einen hat der Ausbildungsberuf im Öffentlichen Dienst einen guten Ruf erworben, die Fachkräfte werden als gut ausgebildete und vielseitig einsetzbare Mitarbeiter/-innen geschätzt; zum anderen wird in den Verwaltungen, oft aus gesellschaftlicher Verantwortung heraus, über den Eigenbedarf hinaus ausgebildet.

Pro zuständiger Stelle werden durchschnittlich 94 Ausbildungsbehörden/-betriebe betreut. Die Ausbildungsquote liegt bei 1,9 Auszubildende, in den neuen Ländern bei 4,1 (pro Ausbildungsbehörde/-betrieb).

### **Zur Umsetzung des Ausbildungsrahmenplanes**

Die Umsetzung der sachlichen und zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplanes in einen betrieblichen Ausbildungsplan hat nach Angaben der meisten Ausbildungsbetriebe keine Probleme bereitet. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die zeitliche Gliederung den Ausbildungsbetrieben vor allem zur Orientierung für den Ablauf der Vermittlung der Qualifikationen dient. In der Praxis geht man – was die Reihenfolge und Dauer der zu behandelnden Themen anbelangt – „flexibel“ mit den Vorgaben um. Die Auszubildenden werden häufig „nach Bedarf“ eingesetzt.

Neben den traditionellen Ausbildungsmethoden werden eine Reihe aktiver Lernformen und -methoden (z.B. Erkundungen, Leittexte, Projekte usw.) eingesetzt, wobei in Kleinbetrieben bekanntermaßen die Ganzheitlichkeit der Aufgabenwahrnehmung durch die Betriebsgröße gefördert wird, während in Großbetrieben hier gezielte Maßnahmen erforderlich sind und durchgeführt werden. In der Ausbildung von FfB sind eher verbale Methoden (Vortrag, Lehrgespräch, Unterricht usw.) und Demonstrationsmethoden (Vorführung, Einweisung usw.) vorherrschend.

Die überwiegende Mehrheit der Betriebe/Behörden sowie der Auszubildenden ist mit der Ausbildung in dem jeweiligen Büroberuf zufrieden.

### **Bürokaufleute**

Der betriebliche Ausbildungsplan ist häufig so angelegt, dass alle kaufmännischen, gelegentlich aber auch die technischen Abteilungen mit unterschiedlicher Verweildauer (und Wiederholfrequenz) durchlaufen werden. Die Auszubildenden erhalten so einen Gesamteindruck vom Ausbildungsbetrieb.

Im Handwerk werden über 60 Prozent der Bürokaufleute ergänzend in überbetrieblichen Ausbildungsstätten ausgebildet. Die Ausbildung im Betrieb ist durch eine starke Einbindung in den betrieblichen Ablauf gekennzeichnet. Die Ausbildung erfolgt in der Regel in allen Bereichen oder Abteilungen der ausbildenden Betriebe. Bemängelt wurde von den Auszubildenden, wenn nicht alle kaufmännischen Arbeitsbereiche des ausbildenden Betriebes durchlaufen wurden.

### **Kaufleute für Bürokommunikation**

In Mittel- und Großbetrieben sind die Auszubildenden 6 Wochen bis 3 Monate in einem Ausbildungsbereich. In Kleinbetrieben ist eine derartige zeitliche Differenzierung nicht möglich. In größeren Betrieben ist innerbetrieblicher Unterricht relativ verbreitet. Zumeist dient er der punktuellen Ergänzung des schulischen Unterrichts (Aufarbeitung von Fragen der Auszubildenden) oder der Prüfungsvorbereitung.

Die Vermittlung der nach dem Berufsbild geforderten Qualifikationen erfolgt in den Betrieben überwiegend nach der Methode "learning by doing" mit dem Ziel der frühzeitigen selbstständigen Aufgabenwahrnehmung. Begrenzt ist die Selbstständigkeit allerdings vielfach im Bereich der Buchhaltung (aufgrund der möglichen schwerwiegenden Konsequenzen von Fehlern und der unerwünschten Einblicke in wirtschaftliche Daten des Betriebes) sowie im Personalwesen und der Lohnbuchhaltung (Datenschutz).

Die nach der Ausbildungsordnung zu vermittelnden Mindestanforderungen werden überwiegend als anforderungsgerecht bezeichnet. Änderungsvorschläge bezogen sich insbesondere auf die Abschaffung von Stenografie (bereits erfolgt) und die Verstärkung von Kundenorientierung.

Von allen Betrieben werden soziale und personale Kompetenzen herausgestellt. Bezogen auf die Ausbildung fällt auf, daß diese Kompetenzen sehr häufig bereits ein Auswahlkriterium bei der Einstellung der jungen Leute bildet und nur in Einzelfällen gezielt weiter entwickelt werden.

### ***Zu strukturellen Besonderheiten***

#### **(Sockelqualifikationen, Sacharbeitsgebiete, Fachbereiche)**

Der explizite Ausweis gemeinsamer Qualifikationen (hier Sockelqualifikationen) mit anderen Ausbildungsberufen (hier Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation) wird generell begrüßt, insbesondere in Unternehmen, die in verschiedenen Ausbildungsberufen ausbilden. Auch die Flexibilität in der Ausbildung durch Sacharbeitsgebiete (KfB) und Fachbereiche (FfB) wurde positiv angenommen. Die flexible Ausgestaltung insbesondere des KfB, hat den Ausbildungsberuf für neue Dienstleistungsbereiche attraktiv gemacht.

Allerdings ist darauf hinzuweisen, dass weder der Begriff Sockelqualifikationen noch der Begriff Sacharbeitsgebiete Eingang in den Sprachgebrauch gefunden haben.

Bei den Kaufleuten für Bürokommunikation hat sich die Orientierung am Leitbild der computerunterstützten Sachbearbeitung durch die Verbindung schreibtechnischer, bürokommunikationstechnischer und betriebswirtschaftlicher Qualifikationen und die Verstärkung der entsprechenden Ausbildung durch die Einbeziehung wählbarer Sacharbeitsgebiete bewährt. Bei den Sacharbeitsgebieten dominierten Allgemeine Verwaltung (67 Prozent), Kundendienst (8 Prozent) und Öffentlichkeitsarbeit (7 Prozent).

Als Fachbereiche werden von dem Fachangestellten für Bürokommunikation häufig Schreibdienst und Bürowirtschaft bzw. Büroorganisation genannt, während von den ausbildenden Verwaltungen als Fachbereiche Personalabteilung, Ordnungsämter, Innere Verwaltung, Sozialämter usw. angegeben wurden.

### ***Zu Zusatzqualifikationen***

Bei den Zusatzqualifikationen sind insbesondere EDV- und/oder branchenbezogene Themen hervorzuheben. An weiteren durch Zertifikate oder Zeugnissen bescheinigten Zusatzqualifikationen werden genannt: Fremdsprachen, Rhetorik und Kommunikation (Telefontraining) und Arbeitsrecht.

Dabei werden zum Teil zusätzliche Qualifikationen auch gleich als Zusatzqualifikationen angesehen. Deutlich wird, dass die Förderung von Methoden-, Sozial- und personaler Kompetenz nicht mit der Ausbildungsordnung in Verbindung gebracht wird, sondern zu den über die Ausbildungsordnung hinaus zu vermittelnden Qualifikationen gehört. Dies ist insoweit folgerichtig, da z.B. Kundenorientierung im Rahmen der Neuordnung im Jahre 1990 noch keine Rolle spielte.

Es wird, bezogen auf Zusatzqualifikationen während der Ausbildung, auch darauf hingewiesen, dass das Berufsbild bereits so umfangreich sei, dass alle erforderlichen Qualifikationen abgedeckt würden und dass zudem die Auszubildenden überfordert wären, wenn man noch mehr von ihnen verlangen würde.

Von den Bürokaufleuten (I/H) erwirbt ein Drittel während der Ausbildung Zusatzqualifikationen, und Handwerksbetriebe vermitteln über die Ausbildungsordnung zum/zur Bürokaufmann/-frau hinaus z.B. Umgang mit Kunden sowie branchen- und betriebsspezifische Qualifikationen (z.B. AOK-Lohnabrechnungsseminare, Teilnahme an Werkkursen).

In 66 Prozent der Betriebe wird den KfB der Erwerb von Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat/Zeugnis) während der Ausbildung ermöglicht und den FfB werden von ausbildenden Verwaltungen neben EDV und Fremdsprachen, Buchführung und Kosten- und Leistungsrechnung angeboten.

### **Zur Kooperation der Lernorte**

Obwohl 1991 zum ersten Mal im Rahmen des Erarbeitungs- und Abstimmungsverfahrens die Ausbildungsordnung mit dem schulischen Rahmenlehrplan inhaltlich und zeitlich abgestimmt wurde, ist die Kooperation auf der Durchführungsebene von Betrieb und Berufsschule als sehr zurückhaltend zu bezeichnen.

Die Betriebe erhalten von den Fachkräften und Auszubildenden bessere „Noten“ für die Ausbildungsleistungen als andere Lernorte (Berufsschulen und überbetriebliche Ausbildungsstätten).

### **Bürokaufleute(I/H)**

In einem Drittel der Betriebe gibt es innerbetrieblichen Unterricht, vorwiegend in Großbetrieben, zur Vertiefung des Berufsschulunterrichts, zur Vertiefung spezieller Themen und zur Vorbereitung auf die Prüfung. In einem Viertel der Betriebe findet die Ausbildung zeitweilig in einer überbetrieblichen Ausbildungsstätte oder in einem anderen Betrieb statt.

Eine Kooperation zwischen Betrieb und Berufsschule findet in der Regel nicht statt.

### **Bürokaufleute(Hw)**

Bei rd. 60 Prozent der Auszubildenden wird die betriebliche Ausbildung durch überbetriebliche Ausbildung ergänzt. Über die Hälfte der Betriebe kooperiert gar nicht mit den anderen Lernorten. Dies betrifft insbesondere die KfZ-Branche bezogen auf die Berufsschule.

Von der Berufsschule wird häufig erwartet, dass eine zusätzliche Vorbereitung auf die Prüfung stattfindet.

### **Kaufleute für Bürokommunikation**

56 Prozent der befragten Betriebe gaben an, dass zwischen Ausbildungsbetrieb und Berufsschule nicht kooperiert wird. Überdurchschnittlich häufig ist dies in Betrieben mit bis zu 49 Beschäftigten der Fall, obwohl gerade von diesen Betrieben die Bedeutung der Berufsschule für den Prüfungserfolg herausgestellt wird. In den neuen Bundesländern wird häufiger miteinander über Ausbildungsinhalte und –organisation gesprochen.

### **Fachangestellte für Bürokommunikation**

Die Berufsausbildung findet meistens an den Lernorten Verwaltung/Betrieb und Berufsschule statt. Einen großen Beitrag zum Ausbildungserfolg leisten aber auch die Studieninstitute. Eine Zusammenarbeit von Ausbildungsbetrieben und Berufsschulen wurde von einem Drittel der ausbildenden Verwaltungen verneint.

### **Zur Organisation und Durchführung der Prüfungen**

Die Zwischenprüfung wird zwar überwiegend als hilfreich zur Bestimmung des eigenen Standorts und zur Gewöhnung an eine Prüfungssituation bezeichnet, kritisiert wird aber mehrfach die Prüfungsform (zumeist programmierte Prüfungen) und die mangelnde Übereinstimmung des Geprüften mit dem bis dahin Erlernten.

Die Prüfungsvorbereitung hat sich etabliert. So gaben z.B. 85 Prozent der ausgebildeten KfB an, dass ihnen von ihrem Ausbildungsbetrieb spezielle Maßnahmen zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung angeboten wurden, 76 Prozent der ausgebildeten KfB nahmen an diesen Prüfungsvorbereitungen teil.

Die gesamte Abschlussprüfung (schriftlich und praktisch) erstreckt sich bei den Büroberufen der gewerblichen Wirtschaft in rd. 80 Prozent der Fälle auf einen Zeitraum von 4 bis 12 Wochen. Die schriftliche Abschlussprüfung findet zum überwiegenden Teil (80 Prozent) an einem Tag statt.

Bei den FfB wird die schriftliche Abschlussprüfung überwiegend an 2 bis 3 Tagen durchgeführt. In einem Drittel aller Fälle erstreckt sich die Abschlussprüfung über einen Zeitraum von 7 bis 9 Wochen.

Im Durchschnitt bestanden pro zuständiger Stelle 18 Prüfungsausschüsse für die Bürokaufleute (I/H), 4 Prüfungsausschüsse für die Bürokaufleute (Hw), rd. 8 Prüfungsausschüsse für die KfB und 3 Prüfungsausschüsse für die FfB.

Die schriftliche Abschlussprüfung findet überwiegend in der Berufsschule oder in extra dafür angemieteten Räumen (insbesondere bei den Bürokaufleuten (I/H), selten in der Kammer oder im Betrieb statt. Auch die Durchführung der praktischen Prüfung findet überwiegend in der Berufsschule statt, seltener in der Kammer oder im Betrieb. Ausnahme bilden die Bürokaufleute (Hw), hier wird sowohl die schriftliche als auch die praktische Abschlussprüfung überwiegend in der Kammer oder in der Berufsschule durchgeführt.

Die überwiegende Mehrheit der Kammervorteiler ist mit den Zeitvorgaben für die einzelnen Prüfungsfächer einverstanden. Durch den Einsatz von programmierten Aufgaben verkürzen sich in aller Regel die Prüfungszeiten um 1/3 der vorgesehenen Maximaldauer. Am häufigsten wird im Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde (von 90 auf 60 Minuten) gekürzt.

Die eingesetzte Software entspricht im Durchschnitt der üblichen Standard-Bürosoftware des Marktführers Microsoft. Die Hälfte der Prüfungsteilnehmer wird zu Beginn des letzten Ausbildungsjahres über die in der Prüfung verwendete Software informiert.

Als Hilfsmittel werden bei den Bürokaufleuten (I/H) häufig Buchungsbelege, Formulare (Schriftverkehr, Verträge) und Tabellen (Steuer- und Gehaltstabellen) eingesetzt. Bei den Bürokaufleuten (Hw) sind dies vor allem ein (nicht programmierbarer) Taschenrechner und vereinzelt auch Gesetzestexte, Tabellen und Kontenrahmen.

Bei den eingesetzten Hilfs- und Organisationsmitteln werden von den KfB häufig Geschäftsunterlagen, Tabellen, Statistiken, Fahr- und Flugpläne eingesetzt und von den FfB meistens die Vorschriftensammlung der Verwaltung, Gesetzestexte und Taschenrechner.

Etwa 7 - 9 Prozent aller Prüfungsteilnehmer absolvieren eine Ergänzungsprüfung. Von den Teilnehmern bestehen etwa ein Drittel die Abschlussprüfung trotzdem nicht.

Der schriftliche Teil der Prüfung wird insgesamt (bis zu einer Note) schlechter absolviert als der praktische Teil der Abschlussprüfung. Die Prüfungserfolgsquote liegt bei allen Büroberufen bei rd. 95 Prozent.

Wenn es Probleme bei der Durchführung der praktischen Prüfung gab, bezogen sich diese vor allem auf die Hard- und Softwareausstattung und die Vorkenntnisse der Teilnehmer.

Zwei Drittel der Kammervorteiler halten die doppelte Gewichtung des Prüfungsfaches „Auftragsbearbeitung und Büroorganisation“ bei den Bürokaufleuten für gerechtfertigt. Diejenigen, die keine Gewichtung befürworten, sehen häufig das Fach „Informationsverarbeitung“ als ebenso gewichtig an.

Bei den KfB halten fast zwei Fünftel der Kammervorteiler die doppelte Gewichtung des Prüfungsfaches Informationsverarbeitung für gerechtfertigt. Die rd. 10 Prozent, die nicht dieser Meinung sind, heben hervor, dass alle Fächer gleich wichtig seien.

Fast 80 Prozent der Kammervorteiler sind der Ansicht, dass die Art der Prüfungsaufgaben nicht geändert werden sollte. Etwas mehr als ein Fünftel der Kammervorteiler wünscht sich eine Veränderung der Art der Prüfungsaufgaben. Dies verbindet sich häufig mit dem Wunsch nach mehr handlungsorientierten Aufgaben.

Bei der Umsetzung der Inhalte der Prüfungsfächer in Prüfungsaufgaben werden von ca. 20 Prozent der Handwerkskammervorteiler Probleme hervorgehoben. Diese betreffen häufig eine „Praxisferne“ der Aufgaben, die zu wenig „handwerksspezifisch“ seien.

### **Zur Verwertung der Qualifikationen, zu Einsatzbereichen und beruflicher Weiterbildung**

Insgesamt sind mehr als zwei Drittel der Betriebe/Behörden der Meinung, dass die nach den Ausbildungsordnungen zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse den Anforderungen im Betrieb/in der Behörde überwiegend entsprechen.

Änderungsbedarf bezieht sich bei den FfB insbesondere auf kaufmännische Ausbildungsinhalte. Vor dem Hintergrund der Verwaltungsreform sollten zukunftsorientierte verwaltungsbetriebswirtschaftliche Ausbildungsinhalte wie z.B. Kosten- und Leistungsrechnung, Buchführung, betriebsspezifische Wirtschaftlichkeitsberechnungen, Controlling und Fremdsprachen in die Ausbildungsordnung aufgenommen werden.

Bei den gewerblichen Büroberufen werden insbesondere Kundenorientierung, Nutzung moderner Informations- und Kommunikationssysteme sowie eine stärkere Branchenausrichtung thematisiert.

Während bei den gewerblichen Büroberufen über 85 Prozent der ausgebildeten Fachkräfte rückblickend mit ihrer Berufswahl zufrieden sind, sind es bei den FfB nur 74 Prozent.

Weiterbildung in den ersten Berufsjahren wird von den Betrieben erwartet und von den Fachkräften eher geplant denn realisiert.

#### **Bürokaufleute(I/H)**

Die höchsten Übernahmequoten bestanden in den Wirtschaftsbereichen Verkehr, öffentlicher Dienst, Handel und anderen Dienstleistungen, in denen zwei Drittel oder mehr der ausgebildeten Bürokaufleute übernommen wurden. Der produzierende Bereich (Metall/Elektro, Chemie, Bau) übernimmt jeweils ca. die Hälfte der Ausgebildeten. Von den übernommenen Bürokaufleuten erhalten ca. zwei Drittel einen unbefristeten Vertrag.

Als Einsatzbereiche werden insbesondere Rechnungswesen, Auftragsbearbeitung und Verwaltung/Sachbearbeitung/Sekretariat angegeben.

Bei den für notwendig erachteten Weiterbildungsmaßnahmen stehen zwar nach wie vor Themen aus den Bereichen EDV und Rechnungswesen an erster Stelle, aber dicht gefolgt von Fremdsprachen und Kommunikation.

#### **Bürokaufleute(Hw)**

43 Prozent der Betriebe haben die Ausgebildeten in ein Arbeitsverhältnis übernommen.

Als wichtigste Kerntätigkeiten der ausgelerten BK wurden Sachbearbeitung, Kundenbetreuung, Sekretariatsaufgaben, Schreibdienst, DV-Sachbearbeitung, Kundenberatung, Buchhaltung, Kalkulation, EDV-Betreuung, Ausbildung, Materialdisposition genannt sowie branchenspezifische Tätigkeiten wie Leitung Baubüro, Verwaltung Gebrauchtwagenbereich.

Schwerpunkte der Weiterbildung liegen in der Vertiefung der Fertigkeiten und Kenntnisse im Bereich der EDV, im Umgang mit Kunden, insbesondere das Telefonverhalten.

#### **Kaufleute für Bürokommunikation**

Die Ausgebildeten werden zum großen Teil übernommen, allerdings wird die Palette der Gestaltungsmöglichkeiten der Arbeitsverträge (unbefristet, befristet, Teilzeit) hinsichtlich Befristung und Arbeitsstundenvolumen genutzt. Die relativ hohe Übernahme – in den neuen Bundesländern ist die Situation nicht so erfreulich -, deuten auch darauf hin, dass die Qualifikationen verwertet werden können.

Einsatzbereiche sind überwiegend in der Sachbearbeitung, auf Mischarbeitsplätzen sowie in Sekretariaten.

Weiterbildungsmaßnahmen richten sich insbesondere auf die weitere Förderung von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz. Im Einzelnen werden vor allem Fremdsprachen und ‚Aufstiegsfortbildung‘ genannt.

### **Fachangestellte für Bürokommunikation**

Die Übernahme-situation in den ausbildenden Verwaltungen ist problematisch. Viele Verwaltungen sind daran interessiert, jungen Menschen einen Ausbildungsplatz zur Verfügung zu stellen, müssen jedoch wegen knapper Haushaltsmittel auf die Neueinstellung von Fachkräften verzichten.

Die vielfältigen Einsatzbereiche und die überwiegend kurze Einarbeitungszeit der Fachkräfte nach der Ausbildung verweisen auf die Passgenauigkeit dieser Ausbildung der FfB für Verwaltungen des öffentlichen Dienstes.

In einigen Verwaltungen werden FfB allerdings wie Schreibkräfte eingesetzt, weil Mischarbeitsplätze nicht vorhanden sind oder weil die Fachangestellten nur aus Mitteln bezahlt werden können, die für Schreibkräfte eingeplant sind.

Weiterbildung wird erwartet im EDV-Bereich und zum Erwerb von Fremdsprachen- und Rechtskenntnissen.

### **Fazit**

Aus den Ergebnissen der Evaluation lassen sich u.a. folgende Handlungsfelder ableiten:

**Akquisition:** Über die Ausbildungs- und Einsatzmöglichkeiten der Bürokaufleute und der Kaufleute für Bürokommunikation müsste mehr informiert werden. Insbesondere Unternehmen in (neuen) Dienstleistungsbereichen haben hier eine Basis für qualifizierten Nachwuchs. Die Erfahrungen dieser Betriebe müssten entsprechend aufgearbeitet und publiziert werden, um neue Ausbildungsbetriebe zu gewinnen.

**Durchführung:** Hier besteht insbesondere Aufklärungs- und Informationsbedarf im Hinblick auf den Einsatz aktivierender Lehr- und Lernformen und auf die Verbesserung der Lernortkooperation.

**Neuordnung:** Die überwiegende Mehrheit der Befragten ist mit den Ausbildungsordnungen zufrieden. Bei den generell absehbaren künftigen Entwicklungen, die für die Absolventen dieser Querschnittsberufe bedeutsam sind, handelt es sich im wirtschaftlichen Bereich u.a. um die EU-Erweiterung und um verstärkten Wettbewerb, im technischen und organisatorischen Bereich um zunehmende arbeitsorganisatorische Flexibilität und virtuelle Vernetzung von Geschäftsprozessen sowie im gesellschaftlichen Bereich u.a. um die nach wie vor hohe Zahl von 16jährigen Schulabsolventen (ca. 60 Prozent), von denen jährlich ein hoher Anteil ins duale System der Berufsbildung strebt. Die Büroberufe bieten bisher, mit Ausnahme der FfB, breite Verwertungsmöglichkeiten im Beschäftigungssystem.

Um dies künftig weiter zu gewährleisten bzw. zu verbessern, sind die Büroberufe den neuen Anforderungen strukturell und inhaltlich anzupassen.

Alle drei Ausbildungsberufe können auf Zuwachsraten und Akzeptanz in der Praxis verweisen; insofern bietet es sich an, es bei diesen drei Erfolgsmodellen zu belassen und nicht für einen Büroberuf zu plädieren. Allerdings könnte ggf. die Mobilität der FfB künftig durch ein Strukturmodell unterstützt werden, in dem die Ausbildung zum KfB und FfB verbunden ist.

Darüber hinaus bieten sich strukturell insbesondere folgende Verbesserungen an:

- Für den sich weiter ausdifferenzierenden Dienstleistungssektor sind differenzierte Lösungen innerhalb des Gesamtkonzepts einzubeziehen, um neue Ausbildungsplätze zu erschließen und bestehende Ausbildungsplätze zu erhalten. Dies gilt insbesondere für die Bürokaufleute. Die Gestaltungselemente Sacharbeitsgebiete (KfB) und Fachbereiche (FfB) haben sich zwar bewährt, hier wäre sicher eine Eindämmung der Begriffsinflation und eine eingängigere Begrifflichkeit hilfreich.

- Darüber hinaus sind gemeinsame Qualifikationen für alle Büroberufe weiter zu entwickeln und der Zugang für neue Dienstleistungsunternehmen zur Ausbildung auch durch einen eingängigen Sprachgebrauch (z.B. Kern- statt Sockelqualifikationen) zu erleichtern. Kernqualifikationen sind über die IT-Berufe bereits eingeführt und werden ebenfalls vom ersten bis zum dritten Ausbildungsjahr, auch verbunden mit den Fachqualifikationen vermittelt. Sie umfassen ebenfalls die Hälfte der Ausbildungszeit und verbinden unterschiedliche Qualifizierungsbereiche; hier sind es bürowirtschaftliche, betriebswirtschaftliche und kommunikationstechnische.

Bezogen auf die Ausbildungsdauer hat sich die dreijährige Regel-Ausbildungszeit bewährt. Inhaltlich sind bei den Büroberufen der gewerblichen Wirtschaft Kundenorientierung, Fremdsprachen und die aufgabenorientierte Nutzung von Kommunikationstechniken aufzunehmen bzw. zu verstärken. Bei den FfB sind verwaltungsbetriebswirtschaftliche Ausbildungsinhalte wie z.B. Kosten- und Leistungsrechnung, Buchführung, betriebsspezifische Wirtschaftlichkeitsberechnungen, Controlling und Fremdsprachen in die Ausbildungsordnung aufzunehmen, um zum einen den Anforderungen der Verwaltungsreform zu entsprechen und andererseits die Mobilität der Ausgebildeten zu erhöhen.

Die Verbindung von Aus- und Weiterbildung kann unterstützt werden durch Zusatzqualifikationen, die bei einer entsprechenden Strukturierung der Aufstiegsfortbildungsprüfungen angerechnet werden könnten.

- **Bisherige Auswirkungen**

Mit der Teilnovellierung der Ausbildungsordnungen über die Berufsausbildung zum/zur KfB und zum/zur FfB wurde Stenografie aus den Mindestanforderungen in Ausbildung und Prüfung herausgenommen und die Zeit für die Vermittlung und Prüfung der verbleibenden Mindestqualifikationen genutzt.

- **Veröffentlichungen**

SCHWARZ, Henrik: Projekt „Evaluation der Büroberufe“ – Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung von Personal-/Ausbildungsverantwortlichen und einschlägig ausgebildeten Fachkräften in den ersten Berufsjahren (Band I) – hier bezogen auf den Ausbildungsberuf: Bürokaufmann/Bürokauffrau (Industrie und Handel). Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär(Hrsg.). Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 34. Berlin/Bonn 1998.

ORTH, Barbara: Projekt „Evaluation der Büroberufe - Bürokaufmann/Bürokauffrau (Handwerk)“. Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär (Hrsg.). Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 35. Berlin/Bonn 1998.

STILLER, Ingrid: Projekt „Evaluation der Büroberufe – Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation. (Industrie/Handel)“. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 36. Berlin/Bonn 1998.

STÖHR, Andreas: Projekt „Evaluation der Büroberufe – Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst)“. Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär (Hrsg.). Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 37. Berlin/Bonn 1998.

SCHWARZ, Henrik: Projekt „Evaluation der Büroberufe (Band V) – Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung der zuständigen Stellen der Industrie und des Handels, des Handwerks und des öffentlichen Dienstes für die Ausbildungsberufe: Bürokaufmann/Bürokauffrau (IHK und HwK), Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (IHK), Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (ÖD)“. Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär (Hrsg.). Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 34. Berlin/Bonn 1998.

STILLER, Ingrid; ORTH, Barbara; SCHWARZ, Hendrik; STÖHR, Andreas: Evaluation der Büroberufe. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis. 28. (1999) Heft 1, S. 40 – 42

STILLER, Ingrid: Forschungsprojekt „Evaluation der Büroberufe“. BIBBforschung, 1(2000) Heft 3, Oktober 2000

Veröffentlichungen vorgesehen:

SCHWARZ, Henrik; STILLER, Ingrid: „Evaluation der Büroberufe – Bürokaufmann/Bürokauffrau (Industrie/Handel)“ - Abschlussbericht. Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär (Hrsg.). Wissenschaftliche Diskussionspapiere.

SAND, Carola; STÖHR, Andreas: „Evaluation der Büroberufe - Bürokaufmann/Bürokauffrau (Handwerk)“ - Abschlussbericht. Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär (Hrsg.). Wissenschaftliche Diskussionspapiere.

STILLER, Ingrid: „Evaluation der Büroberufe – Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation. (Industrie/Handel)“ - Abschlussbericht. Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär (Hrsg.). Wissenschaftliche Diskussionspapiere.

STÖHR, Andreas: „Evaluation der Büroberufe – Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst)“ - Abschlussbericht. Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär (Hrsg.). Wissenschaftliche Diskussionspapiere.