

## **Forschungsprojekt Nr.: 3.6003**

### **Evaluation der Ausbildungsordnung Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel (KIE)**

- **Bearbeiter/-innen**

Paulini, Hannelore; Mohr, Klaus-Dieter

- **Laufzeit**

II/95 bis IV/97

- **Ausgangslage**

Mit der Neuordnung des Ausbildungsberufes "Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel" wurde im Jahre 1987 ein qualifizierter Ausbildungsberuf geschaffen, der im Rahmen einer dreijährigen Ausbildung breit für alle Funktionsbereiche für eine Tätigkeit im Einzelhandel qualifiziert. Das Qualifikationsprofil in diesem Ausbildungsberuf umfaßt vorwiegend betriebswirtschaftliche, warenbezogene und sozial-kommunikative Qualifikationen.

Auch wenn dieser Ausbildungsberuf ungebrochen eine hohe Relevanz im Einzelhandel hat, wie die hohen Auszubildendenzahlen zeigen (68.051 im Jahre 1996), sollte nach über 10 Jahren Ausbildung nach der gegenwärtig gültigen Ausbildungsordnung eine Bestandsanalyse der betrieblichen Ausbildung durchgeführt werden.

- **Ziele**

Zwei Fragen bildeten die Leitlinie der Erhebungen: Entspricht das Qualifikationsprofil des Ausbildungsberufes "Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel" auf der Grundlage der Ausbildungsordnung den derzeitigen und künftigen Qualifikationsanforderungen in den Einzelhandelsbetrieben? Und: hat sich die Ausbildungsordnung bewährt und an welchen Punkten ist sie ggf. überarbeitungsbedürftig?

- **Methodische Hinweise**

Die empirische Basis für das Forschungsprojekt bildeten:

- leitfadengestützte mündliche Befragungen verschiedener Beschäftigtengruppen (Auszubildende, Fachkräfte, Ausbildungsleiter/-innen, Personalverantwortliche, Vertreter/-innen der Jugend- und Auszubildendenvertretung sowie Betriebsratvertreter/-innen) in 51 Einzelhandelsunternehmen;
- eine schriftliche Erhebung in 31 Industrie- und Handelskammern;
- eine schriftliche Erhebung von Personal-/ Ausbildungsverantwortlichen und ausgebildeten Kaufleuten im Einzelhandel in 300 ausbildenden Einzelhandelsunternehmen.

Im Zusammenhang mit der Evaluierung der betrieblichen Ausbildung wurde auch die schulische Ausbildung in einer getrennten Untersuchung überprüft. Um die Arbeiten in beiden Untersuchungsbereichen koordinieren und beraten zu können, wurde ein Projektbeirat ein-

gerichtet, in dem Vertreterinnen und Vertreter der betrieblichen und der schulischen Seite alle Untersuchungsaktivitäten gemeinsam begleiteten.

- **Ergebnisse**

### I. Bezogen auf die Ordnung der Berufsbildung

Ausbildungsdauer:

Die Regelausbildungsdauer von 3 Jahren, die von knapp 80 % der Auszubildenden durchlaufen wird, hat sich bewährt. Nach Meinung der Befragten in den Betrieben und in Industrie- und Handelskammern ist die Ausbildungszeit so bemessen, daß den Auszubildenden die für eine qualifizierte Berufstätigkeit in den Einzelhandelsbetrieben erforderlichen Ausbildungsinhalte vermittelt sowie die Gelegenheit zum Erwerb der erforderlichen Berufserfahrung gegeben werden können. Das schließt auch die Nutzung der gesetzlichen Verkürzungsmöglichkeiten mit ein. Bei Auszubildenden mit entsprechender schulischer Vorbildung - z.B. Abitur, Realschulabschluß - ist eine *Verkürzung der Ausbildungsdauer* auf zweieinhalb (zu 11%) oder zwei Jahre (8%) möglich. Die Verkürzung wird in der Regel bereits bei Abschluß des Ausbildungsvertrages zum/zur *Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel* vereinbart. Neben den Verkürzungen zu Beginn der Ausbildungszeit sind aber auch (weitere) Reduzierungen im Verlauf der Ausbildung bei guten Leistungen nicht ausgeschlossen.

Umschreibungsmöglichkeiten:

Der Begriff der Umschreibung wird hier bei einer Änderung des Ausbildungsberufes im Verlauf oder nach Abschluß einer begonnenen Ausbildung verwendet.

Durch die zwei Ausbildungsberufe im Einzelhandel, den zweijährigen Ausbildungsberuf „Verkäufer/in“ und den dreijährigen Ausbildungsberuf KiE, werden zwei Möglichkeiten der Umschreibung genutzt, wie die Befragung in den Industrie- und Handelskammern gezeigt hat:

1. Nach der Abschlußprüfung im Ausbildungsberuf Verkäufer/in wird ein zweiter Ausbildungsvertrag für ein Jahr im Ausbildungsberuf KiE angeschlossen. Diese Praktiken sind ein Relikt der Stufenausbildung, die rechtlich abgeschafft wurde, aber faktisch aufgrund einer Vereinbarung noch realisiert wird<sup>1</sup>. Die Zeiten der bisher absolvierten Ausbildung können angerechnet werden, so daß insgesamt drei Jahre Ausbildung bis zum Abschluß des Ausbildungsberufs KiE erbracht werden müssen. Diese Art der Umschreibung wird zu rund 15,5% (nach Abschluß der Ausbildung Verkäufer/in) durchgeführt. Allerdings werden diese Möglichkeiten der Umschreibung in den west- und ostdeutschen Bundesländern unterschiedlich genutzt: die Umschreibungsquote nach Abschluß der Ausbildung Verkäufer/in beträgt 19,3% in den westdeutschen, aber nur 8,5% in den ostdeutschen Bundesländern.
2. Der umgekehrte Weg, die Umwandlung des Ausbildungsvertrages KiE in Verkäufer/in, wird dann realisiert, wenn der Auszubildende vermutlich die 3-jährige Ausbildung nicht erfolgreich beenden wird. Diese Art der Umschreibung wird zu 7,4 % (während der Ausbildung KiE) durchgeführt. Diese Praxis der Umschreibung entspricht dem Ausstiegsmo-  
dell, das bei Diskussion um die Neuordnung der Ausbildungsberufe im Einzelhandel von

---

<sup>1</sup> Im Rahmen der Vereinbarung vom 29. September 1986 zwischen HDE, DAG und HBV im Zusammenhang mit der Neuordnung der Ausbildungsordnung Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel wurde vereinbart, den Abschluß der bestehenden zweijährigen Ausbildung voll auf die dreijährige Ausbildung anzurechnen im Sinne der Verkürzung der Ausbildungszeit gemäß § 29 Abs. 2 BBiG.

den Sozialparteien favorisiert wird<sup>2</sup>. Differenziert man die geschätzte Umschreibungsquote nach westdeutschen und ostdeutschen Kammern, so zeigen sich auch hier Differenzen: West 10,5%, Ost 1,8%.

#### Ausbildungskonzept:

Das Ausbildungskonzept des Ausbildungsberufs KiE ist mehrstufig (Ausbildungsordnung, Ausbildungsrahmenplan als Anlage 1 der Ausbildungsordnung, Grundlegende Besonderheiten der Fachbereiche als Anlage 2 der Ausbildungsordnung) und fordert bei der Umsetzung in den betrieblichen Ausbildungsplan die Verknüpfung der verschiedenen Ordnungsunterlagen unter Berücksichtigung der betriebsspezifischen Gegebenheiten. Es hat sich nur zum Teil bewährt.

Um das Ausbildungskonzept für die Praxis anwendbar zu machen, muß daher ein großer Planungs- und Arbeitsaufwand aufgebracht werden. Dafür ist aber in vielen Unternehmen keine Zeit. Auch sind kleinere und z.T. auch mittelgroße Unternehmen mit dieser Aufgabe häufig überfordert, wenn sie keine hauptamtlichen Ausbilder haben. Die Betriebe erhalten ihre betrieblichen Ausbildungspläne häufig als Muster von IHKn (in 20 von 34 Unternehmen, die ihre Unterlagen zur Verfügung gestellt haben), die zwar den Formvorschriften genügen, die aber nicht branchenspezifisch ausgerichtet sind und auch keine warenkundlichen Inhalte enthalten. Die Kenntnis und das Verständnis für dieses Modell ist nur in den Unternehmenszentralen von größeren Unternehmen zu finden, die aber für die Filialen und die betriebliche Ausbildung vor Ort die betrieblichen Ausbildungspläne und sonstige warenkundlichen Unterlagen erstellt haben. Entweder sind in diesen Unternehmen die warenkundlichen Inhalte in den betrieblichen Ausbildungsplan integriert oder es gibt - wie in klassischer Weise in Warenhäusern - getrennte fachliche Ausbildungspläne, die warenkundliche Inhalte nach Sortimenten und nach Warengruppen enthalten.

Bei 59% der Unternehmen sind sortimentspezifische Inhalte der Anlage 2 der Ausbildungsordnung (Grundlegende Besonderheiten der Fachbereiche) im betrieblichen Ausbildungsplan nicht enthalten. Daraus kann geschlossen werden, daß das mehrstufige Konzept zum Teil als sehr kompliziert angesehen wird und in der Hälfte der befragten Unternehmen nicht wie ursprünglich konzipiert - eingesetzt wird. Eine Vereinfachung des Konzepts müßte überlegt werden. Auch müßte für kleine und mittlere Betriebe mehr Hilfestellung für den Umgang mit dem Ausbildungskonzept gegeben werden, z.B. für die Erstellung der betrieblichen Ausbildungspläne.

#### Fachbereichsstruktur:

Die Ergebnisse der IHK-Erhebung haben ergeben, daß sich die Fachbereichsstruktur grundsätzlich bewährt hat, aber dennoch überarbeitet und erweitert werden muß. Es muß überlegt werden, ob als neue Fachbereiche z.B. Tankstelle, Musikinstrumente/Tonträger, Fahrräder, Tabakwaren, Computer usw. aufgenommen werden sollten. Auch muß die Fachbereichsstruktur flexibler gehandhabt werden, extensiver als bisher, d.h. indem unterschiedliche Fachbereiche kombiniert, zusammengefaßt oder weiter ausdifferenziert werden.

Die „Empfehlungen zur Ausbildung der warengruppenspezifischen Besonderheiten der in der Ausbildung Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel aufgeführten Fachbereiche“ werden von den IHKn mehrheitlich intensiv genutzt, insbesondere für die Zusammenstellung des Prüfungssortiments, für Prüfungsaufgaben, aber auch für die Überprüfung der Ausbildungsgeig-

<sup>2</sup> Vgl. HDE: 49. Arbeitsbericht 1996, S. 66.

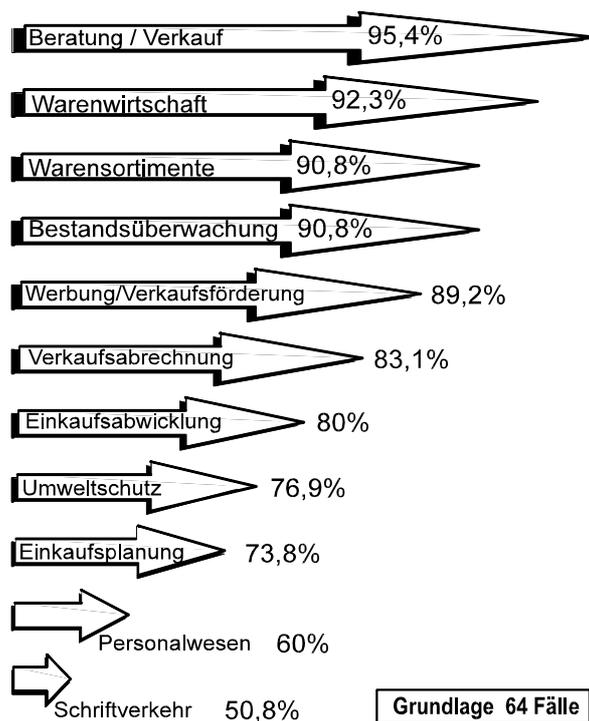
nung. Sie haben daher für den IHK-Bereich ihre Existenzberechtigung. In den Unternehmen sind die „Empfehlungen“ nur zum Teil bekannt. In den Betrieben, die die Empfehlungen kennen, gelten diese häufig als veraltet, insbesondere in den technischen und modischen Fachbereichen, wie z.B. bei Heimwerkerbedarf und Werkzeugen, Sportartikeln, Rundfunk, Fernsehen, Computern, Textil, Bekleidung, Hausrat, Glas, Porzellan. Darüber hinaus fehlen in den bestehenden Fachbereichen Warengruppen, die zur Zeit der Neuordnung noch nicht aktuell waren, wie z.B. bei Sportartikeln wie Surfbretter, Snow-boards, Zubehör und Inline-Skater sowie Multimedia, CD.

#### Ausbildungsinhalte:

Bezogen auf die fachlichen Qualifikationen zeigt die mündliche betriebliche Befragung, daß der Bereich Warenwirtschaft/Logistik - auch unter Einsatz computergestützter Systeme - in anwendungsorientierter Form sehr wichtig ist und neben Beratung und Verkauf gleichberechtigt in der Ausbildungsordnung verankert sein muß.

#### Übersicht 1:

##### Prioritäten der fachlichen Qualifikationen für Kaufleute im Einzelhandel



Quelle: Fallstudien in 51 Unternehmen in 1996

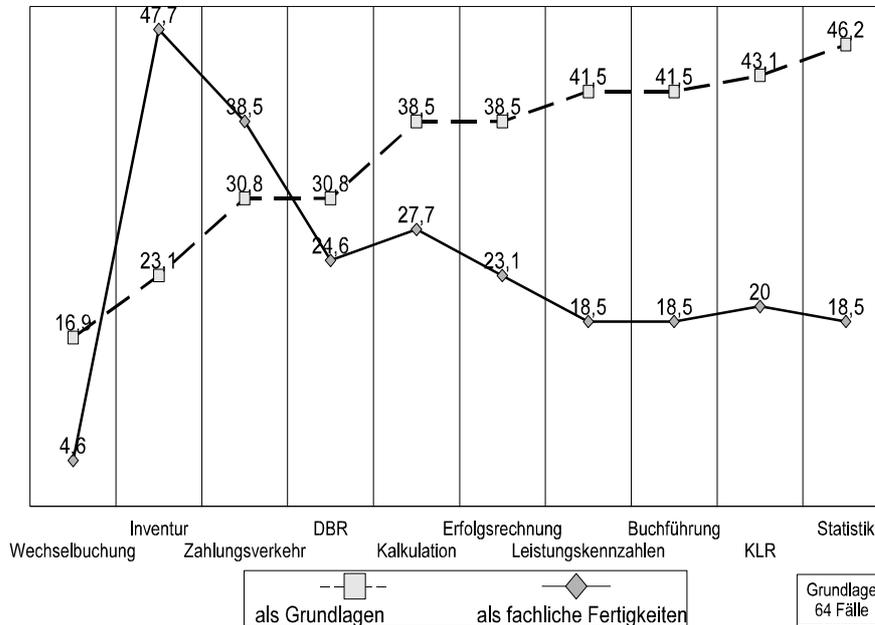
BIBB H3.3, Mr

Für die zukünftige Berufsausbildung sind als Grundlagen Kosten- und Leistungsrechnung und Kalkulation, als fachliche Fertigkeiten und Kenntnisse Inventur, Zahlungsverkehr, Deckungsbeitragsrechnung, Statistik und ebenso Buchführung nach wie vor zu vermitteln. Die andere Gewichtung des Rechnungswesens zeigt sich darin, daß mehr Zusammenhangswissen bei der Buchführung vermittelt werden sollten, aber keine ausgedehnten Buchungsübungen, daß ferner verstärkt Kosten- und Leistungsrechnung sowie Kenntnisse über den Umgang mit Kennziffern erworben werden sollten.

## Übersicht 2:

## Zukünftige Inhalte im Rechnungswesen

## Kaufleute im Einzelhandel in %



Zu den einzelnen Ausbildungsinhalten ist folgendes zu sagen:

- Der Bereich der Beschaffung kann nur als Disposition vor Ort vermittelt werden, zukünftig wird z.T. eine größere Relevanz durch die Rückverlagerung der Einkaufsverantwortung an den Verkauf erwartet. Dieser Qualifikationsbereich ist nach wie vor wichtig in der Ausbildung KiE.

- Vom Personalwesen sollte der Teilbereich Personaleinsatzplanung in der Ausbildung verstärkt werden.
- Beratung und Verkauf im Sinne der Kundenorientierung ist der wichtigste Qualifikationsbereich für Kaufleute im Einzelhandel, seine Bedeutung wird voraussichtlich noch zunehmen. Schon bei der Neuordnung Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel in 1987 stand dieser Bereich im Vordergrund. Aber hier bedarf es noch größerer Anstrengungen, damit die Qualifizierung in diesem Bereich greift. Er beinhaltet als Kernstück die kommunikative Kompetenz, aber auch eine veränderte Einstellung zur Servicebereitschaft den Kunden gegenüber, sie müßte vor Ort stärker eingeübt und systematischer vermittelt werden.
- Umweltschutz muß branchenspezifisch differenziert werden. Anforderungen zu diesem Thema resultieren zum größten Teil aus dem Grad der Informiertheit der Kunden, die nach umweltgerechten Herstellungs- und Behandlungsmethoden von Waren (Kleidungsstücken, Lebensmitteln usw.) fragen. In den meisten Betrieben spielt Umweltschutz eine Rolle bei der Verpackung, die umweltfreundlich entsorgt werden muß und auch recycelbar sein soll.
- Fremdsprachen bzw. Europakompetenz sind bisher im Einzelhandel nur regional von Bedeutung, wenn z.B. in Großstädten, in Kur- und Feriengebieten und in grenznahen Bereichen häufig ausländische Besucher in den Laden kommen. Dieser Bereich wird aber nur als Wahlfach in der Berufsschule von den Befragten angestrebt.

Mehrheitlich wird für Kaufleute im Einzelhandel Warenkunde als wichtiger Qualifikationsinhalt im Einzelhandel angesehen, insbesondere in den Fachgeschäften, Fachmärkten sowie Kauf- und Warenhäusern.

Darüber hinaus sind aber zwei Tendenzen erkennbar, die den Stellenwert der Warenkunde in Abhängigkeit von der jeweiligen Betriebsform und Branche verändern:

*Abnehmende Bedeutung der Warenkunde:* In einem SB-Warenhaus werden breite und tiefe Sortimentskenntnisse für einzelne Warengruppen nur für die Abschlußprüfung erworben, für den Einsatz im Unternehmen würden breite Sortimentskenntnisse in möglichst vielen Bereichen ausreichen. Bei den neuen Trendkaufhäusern im Einrichtungs- und Sportbereich nimmt die Notwendigkeit der Vermittlung spezieller warenkundlicher Qualifikationen in der Erstausbildung ab, weil es in diesen Kaufhäusern zu ganz anderen Schneidungen von Sortimenten kommt, die auch laufend wechseln können. Daher nehmen fachbereichsübergreifende Aspekte immer mehr zu, und es muß die Fähigkeit erworben werden, das Lernen zu lernen, d. h. sich selbständig Warenkunde-Kenntnisse in einem neuen Fach- bzw. Sortimentsbereich - wenn notwendig - zu erwerben. Auch im Lebensmittel-Einzelhandel wird in einigen Unternehmen die abnehmende Bedeutung der Warenkunde konstatiert. Der Grund wird darin gesehen, daß die nötigen Informationen für den Kunden auf der Verpackung stehen und daß der heutige Kunde so gut informiert ist und keine Beratung mehr benötigt. Darüber hinaus wird zunehmend der Generalist im Lebensmittel-Einzelhandel gefordert, der den Prozeß des Beschaffens und Verkaufens von Waren organisieren und steuern muß und weniger der warenkundliche Spezialist.

*Veränderte Schwerpunktsetzung bei der Warenkunde - von der Gewinnung zur Verwendung der Materialien:* Im Fachbereich Textil befaßte man sich früher z.B. mit der Gewinnung der Baumwolle und Webarten, heute sind Pflege- und Trageeigenschaften, Herkunftsländer und Kostengesichtspunkte, Funktionalität der Produkte wichtig, aber auch die Information über ständig neue Materialien. Die Warenkunde muß mehr verkaufsbezogen vermittelt werden, d.h. die Auszubildenden sollen Verkaufsargumente erlernen, z.B. welche Eigenschaften Baumwolle hat und welche Pflege sie erfordert, aber nicht wie Baumwolle entsteht. Diese veränderte Schwerpunktsetzung gilt auch für den Fachbereich Hausrat, Glas, Porzellan: Auch hier soll die warenkundliche Ausbildung weniger auf die detaillierten Kenntnissen über Materialien, z.B. über die Bestandteile des Porzellans, abstellen, sondern es soll mehr Wert auf den Gebrauchsnutzen gelegt werden.

Dieser unterschiedlichen Schwerpunktsetzung in den verschiedenen Betriebsformen und Branchen muß bei der Neuordnung Rechnung getragen werden, z.B. in einer Differenzierung nach Breite und Tiefe in den unterschiedlichen Fachbereichen.

Da Kaufleute im Einzelhandel sich auf die ständig ändernden Anforderungen und Aufgaben flexibel einstellen müssen, sollten auch Schlüsselqualifikationen in der Ausbildung vermittelt werden.

Die Schlüsselqualifikationen mit dem größten Bedeutungszuwachs sind:

- Beratungs- und Verhandlungsgeschick, Fähigkeit zum Führen eines Verkaufsgesprächs;
- wirtschaftliches und kostenbewußtes Denken und Handeln;
- kundenfreundliches, geschicktes Verhalten, z.B. bei Reklamationen.

Prüfungsanforderungen:

In den Erhebungen bei den IHKn und bei den Unternehmen wird bestätigt, daß sich die Prüfungsanforderungen grundsätzlich bewährt haben. Es wird insbesondere die doppelte Gewichtung in den beiden Prüfungsfächern „Ware und Verkauf“ und „Praktische Übungen“ zu 87,1% befürwortet. Die befragten Unternehmen dagegen zeigen andere Ergebnisse: Die doppelte Gewichtung des mündlichen Prüfungsfaches „Praktische Übungen“ soll - nach Meinung von 9 Befragten, die doppelte Gewichtung des schriftlichen Prüfungsfaches „Ware und Verkauf“ - von zwei Befragten - beibehalten werden. Die einfache Gewichtung des Prü-

fungsfaches Einzelhandelsbetriebslehre wird von drei Unternehmen als nicht geeignet gesehen, weil die Auszubildenden die Prüfung bestehen können, ohne eine Ahnung von Buchführung zu haben.

## II. Bezogen auf die Durchführung der Berufsausbildung

Zur Rekrutierung von Auszubildenden:

Die Art der Suche nach Bewerbern und die Methoden der Auswahl sind sehr unterschiedlich. Manche, meist kleinere Unternehmen verlassen sich auf den persönlichen Eindruck, andere dagegen, meist größere (Filial)-Unternehmen haben mehrstufige Verfahren der Auswahl, wie Vorauswahl durch Bewerbungsunterlagen, Einstellungstest, Einzel- und Gruppengespräche sowie ergänzende Instrumente zur Entscheidungsfindung, die sich unterschiedlich bewährt haben. Eine Methode, um an qualifizierte Bewerber/innen heranzukommen ist eine systematische Informationspolitik des Unternehmens, wie z.B. das Anbieten von „Schnupper“-Praktika für Schüler/innen, Besuche von Abschlußklassen der Schulen des regionalen Einzugsbereichs zu Informationsveranstaltungen, das Schreiben von Artikeln in Schülerzeitungen, um dadurch das Interesse der Jugendlichen am Einzelhandel und für das entsprechende Unternehmen zu wecken. Eine weitere Methode ist das Beispiel eines mittleren Unternehmens, das für Abiturienten eine kombinierte Aus- und Weiterbildung (KiE und Handelsfachwirt/in) anbietet und das die Aufstiegs- und Einsatzmöglichkeiten nach der Ausbildung bereits im Vorstellungsgespräch thematisiert.

Einsatzfelder und Lernorte:

Bei den befragten Unternehmen zeigt sich, daß die gesamte Vielfalt an Lernorten im Einzelhandel genutzt werden. Gemäß der Absatzorientierung des Ausbildungsberufs erfolgt der Einsatz der Auszubildenden hauptsächlich am Arbeitsplatz im Verkauf, in den Bereichen und Abteilungen, die zu dem ausgewählten Fach-/Sortimentsbereich gehören. Entweder der Auszubildende wird zu Beginn der Ausbildung im Verkauf eingesetzt und wird allmählich an die Aufgaben herangeführt (das wird mehrheitlich gemacht) oder im Einzelfall erst zu einem späteren Zeitpunkt, nach einem Monat bis zu einem halben Jahr, nach einer Zeit der Einarbeitung hinter den Kulissen. Grundsätzlich bestimmt sich die Ausbildung in den verschiedenen Einsatzfeldern am Umfang des jeweiligen Fachbereichs in dem Unternehmen. Da ein Auszubildender in einem Fachbereich ausgebildet wird, hängt der Durchlauf von der Größe der Bereiche bzw. der Abteilungen im Unternehmen ab, welche zu dem jeweiligen Fachbereich gehören.

Weitere Lernorte sind: die Unterweisung am Arbeitsplatz (Lehrgespräche), der Einsatz in Büro und Verwaltung, die Teilnahme an Seminaren im Rahmen des innerbetrieblichen Unterrichts, Veranstaltungen von Lieferanten und Herstellern, Exkursionen und Besichtigungen von Produktionsstätten der verkauften Waren, in einem Fall die Tätigkeit in einer Abteilung, die von den Auszubildenden selbständig geleitet wird.

Die Organisation der Ausbildung ist in den befragten Unternehmen sehr vielfältig:

- Die Aufenthaltsdauer in den Verkaufsabteilungen liegt nach den im Rahmen der Fallstudien gesammelten Erfahrungen zwischen 2 Wochen bis zu zwölf Monaten. Die Einsätze in den anderen Bereichen wie Lager, Kasse, Warenannahme sind in Relation zu dem Einsatz in Verkaufsabteilungen durchgängig kürzer.
- Entweder es kommt zu kurzen Einsätzen in den Verkaufsabteilungen mit einer Dauer von 2, 3 oder 4 Wochen im Laufe des ersten und zweiten Ausbildungsjahres oder während

der Probezeit, auf diese Weise soll zunächst ein Überblick über den gesamten Betrieb vermittelt werden. Diesen kurzen Einsätzen zu Beginn der Ausbildung folgen längere Einsätze von 3-6 Monaten. Im 3. Ausbildungsjahr durchlaufen die Auszubildenden die Abteilungen, die die Warengruppen führen, die zur Vorbereitung auf die Abschlußprüfung notwendig sind.

- Oder es werden lange Einsätze zu Beginn der Ausbildung vorgesehen: 8-9 Monate in einer Abteilung am Anfang, dann folgen Einsätze in kürzeren Abständen im gesamten Unternehmen. Begründung für dieses Vorgehen ist, daß der Auszubildende dadurch exemplarisch in einem Bereich grundlegende Qualifikationen erwerben soll, indem der gesamte Ablauf in einer Abteilung für längere Zeit kennengelernt wird, einschließlich des Weihnachtsgeschäfts und des Schlußverkaufs und anschließend wird das gesamte Unternehmen kennengelernt.
- Es gibt aber auch Unternehmen, deren Einsätze in den Verkaufsabteilungen während des Verlaufs der Ausbildung eine gleichmäßige Dauer haben, wie z.B. ein Wechsel der Verkaufsabteilung alle 3-6 Monate in zwei Textilkaufhäusern.
- Eine andere Variante ist der Beginn der Ausbildung in der Stammabteilung mit 3 Monaten Dauer, zwischendurch Einsatz in Nebenbereichen, der Auszubildende kehrt jedoch immer wieder im Verlauf der Ausbildung in die Stammabteilung zurück.
- Die unterschiedliche Dauer der Einsätze in den Verkaufsabteilungen bestimmt sich in einigen Unternehmen durch die Kompliziertheit und Erklärungsbedürftigkeit der Waren, z.B. ist in Baumärkten der Aufenthalt in bestimmten Abteilungen, wie z.B. in der Sanitärabteilung mit sechs Monaten üblicherweise doppelt so lang wie in den anderen Abteilungen wegen der Produktvielfalt und des hohen Beratungsbedarfs.
- Es werden aber häufig sowohl die Anforderungen des Betriebes (z.B. abhängig vom Personalbedarf in den Abteilungen oder von der Abstimmung beim Einsatz mehrerer Auszubildender) als auch Wünsche, Neigungen und Interessen der Auszubildenden berücksichtigt, (z.B. bei Wunsch des Auszubildenden nach Verlängerung des Einsatzes).

Die Dauer der Einsätze bei den angrenzenden Bereichen ist insgesamt kürzer als im Verkaufsbereich: beim Einsatz an der Kasse wurde eine Dauer von einer bis vier Wochen angegeben, bei der Warenannahme eine Dauer von 2-4 Wochen, im Lager eine Dauer von einem bis zwei Monaten.

#### Lehr-/Lernmethoden und Ausbildungsmittel:

Die hauptsächliche Vermittlungsmethode ist das Lernen am Arbeitsplatz. Die im Seminar angewandten Lernmethoden wie Gruppen- und Partnerarbeit, Rollenspiele, Projektarbeit, Videoeinsatz, Erstellung von Collagen und Silbenrätseln, sind vielfältig und werden z.T. abwechselnd (als Methodenmix) oder gemeinsam eingesetzt. Sie werden in erster Linie bei größeren Unternehmen eingesetzt, in denen innerbetrieblicher Unterricht für die Auszubildenden angeboten wird.

Schriftliche Materialien sind die am weitesten verbreiteten Ausbildungsmittel. Videos gewinnen an Bedeutung, interaktive Medien werden kaum eingesetzt. Als Ausbildungsmittel dominieren warenkundliche Informationen: Branchenbezogene warenkundliche Informationen, die z.T. von Herstellern, aber auch von Verbänden kommen, nehmen einen großen Raum ein. Entsprechend der Bedeutung der warenkundlichen Informationen ist die Mehrzahl der verwendeten Ausbildungsmittel branchen- und sortimentsbezogen. Branchenübergreifende Ausbildungsmittel werden in geringerem Maße eingesetzt.

### Kontrolle des Ablaufs der Ausbildung:

Eine Möglichkeit der Kontrolle des Ablaufs der Ausbildung ist das Berichtsheft, dessen Stellenwert von den Betrieben sehr unterschiedlich beurteilt wird. Knapp die Hälfte der in die Fallstudien einbezogenen Betriebe mißt dem Berichtsheft eine hohe Bedeutung bei. Vielfach ist das Berichtsheft - gerade in kleinen Betrieben - die einzige bleibende Ausbildungsunterlage. In Einzelfällen sehen Ausbildungsleiter die Berichtshefte der Auszubildenden auch als geeignetes Mittel an, sich einen Überblick über Art und Qualität der Durchführung der Ausbildung in den verschiedenen Abteilungen bzw. Filialen des Unternehmens zu verschaffen. Es wird besonders dann geschätzt, wenn zusätzlich zu den Tätigkeitsnachweisen ausführliche Fachberichte sowie absolvierte Seminare und die Unterweisungen vor Ort enthalten sind.

Einzelne Unternehmen setzen auch Checklisten ein, um den Ablauf der Ausbildung transparent zu machen.

### Prüfungspraxis:

Prüfungsformen: Die programmierte Prüfung wird von über der Hälfte der befragten IHKn (von 51,6 %) bevorzugt, Mischformen werden in den IHKn zu 22,6 % gewünscht, der Anteil der IHKn, der die konventionelle Form der Prüfung vorzieht, ist mit 6,5 % gering. Als Gründe für die Bevorzugung der programmierten Prüfung wurden insbesondere Argumente der Prüfungsökonomie angegeben, aber auch, daß diese Form der Prüfung für die schwächeren Auszubildenden einfacher sei.

Einschätzung zu den Prüfungsformen: Stellt man die Aussagen über die angewendeten Prüfungsformen (71% der befragten IHKn setzen programmierte Aufgaben nach der AKA ein) mit den Aussagen über die Einschätzung der Prüfungsformen gegenüber (nur 51,6 % der Befragten bevorzugen programmierte Aufgaben), so kann vermutet werden, daß ein Fünftel der Anwender programmierter Aufgaben offenbar mit der ausschließlich programmierten Form nicht einverstanden ist. Eine Mischform (ein Teil mit programmierten Fragen und ein Teil mit ungebundenen Aufgaben) kann eher die erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten nachweisen und erscheint von daher als die attraktivste Form der Prüfung. Die Pläne des DIHT, einheitliche Prüfungsaufgaben bundesweit in kaufmännischen Berufen zu erarbeiten, die in etwa zu gleichen Teilen gebundene und offene Aufgaben enthalten sollen, kommen der Bevorzugung von Mischformen am ehesten entgegen.

Prüfungsaufgaben: Bei den Prüfungsaufgaben sollte die Praxisrelevanz der Aufgaben und ihre Verständlichkeit verbessert werden, beide Punkte wurden immer wieder bei der betrieblichen Befragung kritisiert. Themen zu Versicherungen und zur Mängelrüge seien auch überflüssig. Andere Themen wie Fragen zu den Betriebsformen im Einzelhandel, zur Konkurrenzbeobachtung am Markt, zum Wettbewerbsrecht, zu Kulanzregelungen im Einzelhandel sowie zur Kundenorientierung sollten verstärkt werden.

Prüfungsvorbereitung: Die Untersuchungen in den Unternehmen lassen erkennen, daß die ausbildenden Betriebe vorwiegend die Prüfungsvorbereitung organisieren, in vielen Fällen für die mündliche und schriftliche Prüfung; dazu gehört auch das Durcharbeiten alter Prüfungsaufgaben. Die *Intensität* der Prüfungsvorbereitung ist unterschiedlich: Die vorwiegend filialisierten Unternehmen, die eine Prüfungsvorbereitung durchführen, bieten Seminare an und nehmen die prüfungsrelevanten Themen durch. In mittleren und kleinen Unternehmen wird durch eine individuelle Unterweisung und Betreuung auf die Prüfung vorbereitet, wenn z.B. nur einzelne Auszubildende im Unternehmen sind. Es wird z.T. aber auch auf externe

Angebote zurückgegriffen. Einzelne Unternehmen haben die Prüfungsvorbereitung vollständig den Auszubildenden überlassen.

Kooperation zwischen Berufsschule und Ausbildungsbetrieb:

Die hauptsächlichen Kontakte der Unternehmen zur Berufsschule kommen durch die Besprechung der „Problemfälle“ unter den Auszubildenden zustande, z.B. bei der Meldung von Fehlzeiten oder bei schlechten Leistungen. Zum größten Teil laufen aber die Berufsschule und der Ausbildungsbetrieb nebeneinander her. Erste Ansätze der Kooperation vor Ort waren in den befragten Unternehmen erkennbar, aber auch hier besteht Bedarf, die Kontakte zu verbessern.

Bei der Frage nach einer sinnvollen *Verteilung der Themen auf die Lernorte* wird es in Einzelfällen als sinnvoll angesehen, daß Betriebswirtschaftslehre, Buchführung, Rechnungswesen und Recht in der Berufsschule vermittelt werden sollen, Warenkunde und Verkaufskunde dagegen im Betrieb. Im einzelnen wurde die Meinung vertreten, daß bei dem Transfer der Theorie in die Praxis die Auszubildenden Unterstützung erhalten müssen.

Als *notwendige Inhalte* in der Berufsschule wurden u.a. genannt: Verkaufsrelevante Fertigkeiten (Verkaufstraining, Verhalten im Umgang mit Kunden - vereinzelt in Schulen in den östlichen Bundesländern vermittelt -, Rhetorik), EDV-Kurse (Anpassung der Computerstandards in den Schulen an die praktischen Notwendigkeiten in den Betrieben), Fremdsprachen, insbesondere Englisch (allerdings nicht als Pflichtfach, sondern als Zusatzangebot).

Besonders erwähnenswert ist, daß die Praxis des branchenübergreifenden Unterrichts in den Flächenstaaten von den Unternehmen und den Auszubildenden stark kritisiert wird, weil die *Warenkunde* im Rahmen der Warenverkaufskunde zu wenig praxisnah oder branchenspezifisch vermittelt werde. Dabei können die Lehrer nicht auf spezielle Belange einzelner Fachbereiche eingehen, sondern nur allgemeines kaufmännisches Wissen ohne Branchenbezug vermitteln.

Diese Einschätzungen sind deshalb verwunderlich, weil offenbar den meisten Betrieben nicht bewußt ist, daß die Warenkunde nach der Neuordnung weitgehend aus der Berufsschule in den Betrieb zurückverlagert wurde. Der Ausbildungsbetrieb, der viel aktueller sein kann, ist nunmehr zuständig für die Vermittlung der Warenkunde, die Berufsschule für die Warenverkaufskunde, die auch exemplarisch an einem fremden Sortiment vermittelt werden kann. Offenbar sind mit dieser Konzeption viele der befragten Unternehmen nicht einverstanden.

### III Ausblick und Fazit

Grundsätzlich ist als Ergebnis der Erhebungen festzuhalten, daß der Ausbildungsberuf *Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel* sich bewährt hat. Viele Betriebe fordern eine branchenbezogene und verkaufsbezogene Qualifikation bei der Einstellung des Verkaufspersonals. Ein weiterer Beweis der Relevanz der Ausbildung zum KiE für die Einzelhandelsbetriebe ist die Tatsache, daß mit der Ausbildung Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel versucht wird, die zukünftigen Fach- und Führungskräfte zu rekrutieren. Insbesondere wird auch die breite Einsetzbarkeit der Ausgebildeten geschätzt.

Aufgrund der technischen, organisatorischen, gesellschaftlichen und sortimentspezifischen Entwicklungen seit der Neuordnung des Ausbildungsberufs KiE von 1987 sind die Ordnungsmittel an verschiedenen Punkten veränderungsbedürftig. Ebenso kann die Durchführung der Ausbildung z.T. verbessert werden.

Bei der Neuordnung des Ausbildungsberufs „Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel“ sollten auf Grund der Ergebnisse des Forschungsprojekts folgende Veränderungen vorgenommen werden:

- Die Ausbildungsinhalte, die vermittelt werden, entsprechen weitgehend den betrieblichen Anforderungen. Warenwirtschaft muß anwendungsbezogen aufgenommen werden und muß seinen Platz neben Ware und Verkauf haben. Bei Rechnungswesen muß eine Schwerpunktverlagerung vorgenommen werden: weniger Buchführung und mehr Kosten- und Leistungsrechnung.
- Bei der Warenkunde muß es zu einer stärkeren Flexibilisierung kommen: Je nach betrieblicher Notwendigkeit sollte Warenkunde entweder nach Breite und Tiefe oder nur nach Breite, evtl. in mehreren Sortimentsbereichen, vermittelt werden.
- Fachübergreifende Inhalte sollen verstärkt werden: das Lernen lernen, ist besonders für das Erlernen der Warenkunde in fremden Sortimentsbereichen notwendig. Aber auch Inhalte zum Bereich Kommunikation und Kooperation sollen verstärkt aufgenommen werden.
- Über eine andere Struktur der Ordnungsmittel sollte nachgedacht werden, z.B. sollte die Mehrstufigkeit der Ordnungsmittel etwas zurückgenommen werden.
- Flexiblere Handhabung der Fachbereichsstruktur: Die Aufnahme neuer Fachbereiche, die Kombination von Warengruppen verschiedener Fachbereiche sowie die Zusammenfassung mehrerer Fachbereiche sollte extensiver genutzt werden.
- Bei den Prüfungsanforderungen muß über die doppelte Gewichtung der einzelner Prüfungsfächer und über Maßnahmen zur Verhinderung von mehr als einer Fünf auf dem Abschlußzeugnis nachgedacht werden.

- **Bisherige Auswirkungen**

Die Projektergebnisse geben Empfehlungen zur Neuordnung des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel.

Durch die regelmäßige Diskussion und Beratung im Projektbeirat konnten die Teilergebnisse schon frühzeitig den Sozialparteien zur Verfügung gestellt werden.

Es wurden Arbeitspapiere erstellt, die den Befragungsunternehmen und den befragten Industrie- und Handelskammern übersandt wurden.

Darüber hinaus wurden Vorträge bei dem Fachkongreß des BIBB 1996, bei den Hochschultagen Berufliche Bildung 1996, im Bildungszentrum des Einzelhandel Sachsen-Anhalt 1997 sowie beim Bundesverband für Filialbetriebe und Selbstbedienungswarenhäuser 1997 gehalten.

- **Veröffentlichungen**

Hannelore Paulini: Betriebliche Ausbildung der Kaufleute im Einzelhandel auf dem Prüfstand. Ergebnisse eines Forschungsprojektes des BIBB. In: Berufliche Bildung - Kontinuität und Innovation. Herausforderungen, Perspektiven und Möglichkeiten beim Start ins nächste Jahrhundert. Dokumentation des 3. BIBB-Fachkongresses vom 16. - 18. Oktober 1996 in Berlin, Teil I, Hrsg. Bundesinstitut für Berufsbildung, Der Generalsekretär, S. 165 - 168.

Forschungsbericht als Berichte zur beruflichen Bildung in Vorbereitung.

Geplant ist ein Aufsatz in der BWP.