

Vorhaben Nr.:	4.0.543
Titel:	Umsetzungshilfe für Ausbildung von Kaufleuten für Bürokommunikation in Call-Centern
Laufzeit:	III/00 – III/01
Beteiligte:	Institut für Bildungsforschung und Ausbilderqualifizierung der Wirtschaft, Güstrow, IHK Neubrandenburg
Wesentliche Ergebnisse und Veröffentlichungen:	Kruschel, Hannelore; Paulini-Schlottau, Hannelore: Ausbildung oder Fortbildung für den Call-Center-Bereich? In: BWP 3/2000, S. 30-34 Paulini-Schlottau, Hannelore: Umsetzungshilfe für die Ausbildung von Kaufleuten für Bürokommunikation in Call-Centern, Bonn Juli 2000, Arbeitspapier.

Kurzdarstellung:

Im Rahmen dieses Vorhabens wurde ein Konzept erarbeitet, um die Voraussetzungen für die Ausbildung von Kaufleuten für Bürokommunikation in Call-Centern zu schaffen.

Die Ordnungsmittel der Ausbildung Kaufmann/-frau für Bürokommunikation enthalten die Sacharbeitsgebietsregelung als Differenzierungs- und Spezialisierungsmöglichkeit im Rahmen der Fachbildung. Daher eignet sich u.a. dieser Querschnittsberuf für den Einsatz in neuen Dienstleistungsbereichen, zu denen auch der Call-Center-Bereich gehört. Die Ausbildung in den Sacharbeitsgebieten hat die Funktion, die Qualifizierung zur Sachbearbeitung an Mischarbeitsplätzen (in der Kombination von Schreib Tätigkeiten und computergestützter Sachbearbeitung) sicherzustellen, wobei neben der Beherrschung der entsprechenden technischen Ausstattung, insbesondere die Gestaltung der Arbeit, des Arbeitsablaufes und die selbstständige Bewältigung der Arbeitsaufgaben im Vordergrund steht.

Für die Wahl von geeigneten Sacharbeitsgebieten werden in der Ausbildungsordnung Empfehlungen gegeben, die den Charakter einer un abgeschlossenen Liste möglicher Sacharbeitsgebiete haben. Es werden acht Sacharbeitsgebiete laut § 3, Abs. 2 der Ausbildungsordnung Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation angegeben, die ergänzt werden können, wenn die zu vermittelnden Qualifikationen in den neuen Sacharbeitsgebieten gleichwertig sind.

Die Vermittlung von zwei Sacharbeitsgebieten ist obligatorisch: In den vorher vereinbarten Sacharbeitsgebieten sollen die Auszubildenden im Rahmen ihrer Fachbildung im zweiten und dritten Ausbildungsjahr eine Spezialisierungsphase durchlaufen mit einem maximalen Zeitrahmen von einem halben Jahr für jedes Sacharbeitsgebiet (Zeitspanne zwischen vier bis sechs Monaten).

Für den Call-Center-Bereich wurden im Rahmen des Vorhabens Ausbildungsinhalte der Ausbildungsordnung für den Call-Center-Bereich vor dem Hintergrund der notwendigen Anforderungen entsprechend konkretisiert sowie als Sacharbeitsgebiete „Telemarketing“ und „Kundenkommunikation/Kundendienst“ vorgeschlagen. Ferner wurde das Muster eines betrieblichen Ausbildungsplanes zum Einsatz in Call-Centern erarbeitet und Überlegungen zur

Berücksichtigung Call Center-spezifischer Ausbildungsinhalte in der Abschlussprüfung an-
gestellt.

Eine konkrete Erprobung des Konzeptes konnte nicht realisiert werden, weil ein geplanter
Wirtschaftsmodellversuch in Mecklenburg-Vorpommern mit dem Titel „Personalentwicklung
für Call-Center in Mecklenburg/Vorpommern durch bedarfsgerechte Aus- und Weiterbildung“
(Antragsteller: Telegate) in 2001 nicht bewilligt wurde.