

Entwicklungsprojekt 4.0.894

Evaluation geregelter Fortbildungen in der Finanzdienstleistungsbranche

Abschlussbericht

Silvia Annen
Christin Brings
Birgit Sell

Laufzeit II-08 bis I-10

Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

Telefon: 0228 / 107 -2418
Fax: 0228 / 107 - 2986
E-Mail: annen@bibb.de

Bonn, Juni 2010

www.bibb.de

Inhaltsverzeichnis

Abstract	2
1 Ausgangslage/Problemdarstellung.....	2
2 Projektziele.....	3
3 Methodische Vorgehensweise	3
4 Ergebnisse	3
5 Ausblick und Transfer.....	5

Abstract

Die Evaluation der geregelten Fortbildungen in der Finanzdienstleistungsbranche richtete sich auf die beiden Fortbildungsabschlüsse Fachberater/-in für Finanzdienstleistungen und Fachwirt/-in für Finanzberatung. Neben Teilnehmenden und Absolventen bzw. Absolventinnen dieser beiden Fortbildungen wurden Vertreter/-innen aus Unternehmen sowie Bildungsanbieter für die Finanzdienstleistungsbranche befragt. Zielsetzung war es, die Passung zwischen den beiden Fortbildungsberufen und den derzeitigen sowie künftigen Anforderungen der Finanzdienstleistungsbranche zu überprüfen und die Ergebnisse bei den angestrebten Neuordnungen und Überführungen in bundeseinheitliche Verordnungen zu berücksichtigen.

1 Ausgangslage/Problemdarstellung

Die beiden Fortbildungsberufe zum/zur Fachberater/-in für Finanzdienstleistungen sowie zum/zur Fachwirt/-in für Finanzberatung wurden Mitte der 90er Jahre entwickelt. Die Fortbildungen sind durch eine starke Vertriebsorientierung gekennzeichnet und durch die Vielfältigkeit der Produkte, für deren Vertrieb sie qualifizieren, geprägt. Ein weiteres zentrales Merkmal ist das zugrundeliegende Stufenmodell. Die Fortbildung zum/zur Fachberater/-in ist identisch mit dem sogenannten Grundlagenteil der Fortbildung zum/zur Fachwirt/-in. Letzterer enthält darüber hinaus einen sogenannten Vertiefungsteil. Diese Differenzierung zeigt sich in den zugrunde liegenden Ordnungsmitteln, vor allem hinsichtlich der angesprochenen Kundensegmente. Während der/die Fachberater/-in für die Beratung von Privatkunden qualifiziert wird, richtet sich die Qualifizierung der Fachwirte und Fachwirtinnen eher auf die Beratung von Freiberufler/-innen und Gewerbetreibende.

Anstoß für die Evaluation der beiden Fortbildungsverordnungen gaben im Wesentlichen zwei Aspekte. Zum einen haben in den letzten Jahren in der Finanzdienstleistungsbranche weitreichende Veränderungen stattgefunden, die sich auch auf den Qualifikationsbedarf der dort tätigen Unternehmen ausgewirkt haben. Zum anderen gibt es in der Branche den Wunsch, die bestehenden Verordnungen auf der Grundlage des § 54 BBiG in bundesweit gültige Verordnungen auf Grundlage des § 53 BBiG zu überführen. Vor diesem Hintergrund hat das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) mit der Evaluation der beiden Fortbildungsberufe betraut. Im Vorfeld wurden die zu bearbeitenden Fragestellungen im Rahmen eines Expertenworkshops mit Vertretern und Vertreterinnen aus der Finanzdienstleistungsbranche diskutiert.

2 Projektziele

Mit der Evaluation wurden zwei Ziele verfolgt. Zum einen wurde der Frage nachgegangen, inwieweit die Inhalte der Fortbildungen zum/zur Finanzberater/-in für Finanzdienstleistungen sowie zum/zur Fachwirt/-in für Finanzberatung den Kompetenzanforderungen der Unternehmen und den Entwicklungstrends in der Branche entsprechen. Zum anderen sollten hinsichtlich der Frage, welche Überschneidungen es zwischen den verschiedenen einschlägigen, kaufmännischen Regelungen für Fachwirte bezüglich der Fortbildungsinhalte und der Beschäftigungsfelder gibt, Hinweise generiert werden. Darüber hinaus sollte die Untersuchung Erkenntnisse über die Zielgruppe der Fortbildungen liefern (z.B. hinsichtlich der Vorqualifizierung, der Motive für die Teilnahme an der Fortbildung etc.).

3 Methodische Vorgehensweise

Im Rahmen der Evaluation wurden qualitative und quantitative Erhebungsinstrumente eingesetzt. Gerichtet an die Gruppe der Fortbildungsteilnehmer/-innen und -absolventen bzw. -absolventinnen erfolgte eine quantitative Onlinebefragung (n=206). Daneben wurden leitfadengestützte Interviews mit Geschäftsführungen, Personalverantwortlichen oder Personalentwicklern und -entwicklerinnen durchgeführt. Die Dokumentation und Auswertung der Interviews basierte auf der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2000). Die Ergebnisse fanden Eingang in eine zusammenfassende und strukturierte Darstellung der Sichtweisen der Unternehmen sowie in Betriebsfallstudien. Bei der Auswahl der zu befragenden Unternehmen wurde darauf geachtet, die Finanzdienstleistungsbranche in ihrer Breite abzubilden und dabei die unterschiedlichen Unternehmensgrößen und Organisationsstrukturen zu berücksichtigen.

4 Ergebnisse

Die quantitative Befragung hat gezeigt, dass der überwiegende Teil der Befragten für die Fortbildung einschlägig vorqualifiziert ist. Mehr als 80% der Befragten haben eine abgeschlossene Berufsausbildung, vorrangig im kaufmännischen Bereich. Die Befragten waren vor der Fortbildung vor allem in Unternehmen der Finanzdienstleistung im engeren Sinne tätig, daneben aber oftmals auch in Versicherungen und teilweise auch in Banken. Dabei nahmen sie im Vorfeld der Fortbildungen insbesondere Funktionen als Makler/-innen, Handelsvertreter/-innen und Kundenberater/-innen wahr. Die befragten Absolventen und Absolventinnen sind vor allem als Makler/-innen und Handelsvertreter/-innen tätig. Hinsichtlich des Beschäftigungsstatus deuten sowohl die quantitativen als auch die qualitativen Befragungsergebnisse auf einen wachsenden Anteil der abhängig Beschäftigten hin, wobei der Anteil der Selbstständigen weiterhin sehr hoch ist. Die Mehrheit der Befragten Fortbildungsteilnehmer/-innen bzw. -absolventen und -absolventinnen entscheidet sich für die beiden Fortbildungen in erster Linie mit dem Ziel, ihre Beratungskompetenz auszuweiten und dies auch durch eine entsprechende Qualifikation zu dokumentieren. Die gesetzlichen Anforderungen der EU-Vermittlerrichtlinie spielen als Fortbildungsmotiv inzwischen eine weniger bedeutsame Rolle als in der Vergangenheit. Weiter erwarten vor allem die befragten Fortbildungsteilnehmer/-innen durch die Qualifizierung eine Verbesserung ihrer beruflichen Situation. Diese Erwartungen erfüllen sich jedoch nur sehr bedingt. Vielmehr entspricht die Rangfolge der Hauptbeschäftigungsfelder nach Absolvierung der Fortbildung derjenigen vor ihrer Absolvierung. D.h. auch nach der Fortbildung sind die Befragten deutlich häufiger im Finanzdienstleistungsbereich im engeren Sinne sowie bei Versicherungen beschäftigt.

Für beide Fortbildungsberufe gilt, dass nur wenige der Befragten Führungsaufgaben – von der Teamleitung bis hin zur Geschäftsstellenleitung – wahrnehmen. Dies legt die Annahme

nahe, dass die Fortbildungen offenbar eher für eine Fachkarriere als für eine Aufstiegs-karriere qualifizieren. Deutlich rückläufig ist der Anteil der Quereinsteiger/-innen, was nach den Ergebnissen der qualitativen Befragungen auch künftig ein Trend sein wird. Der hohe Anteil selbstständig Tätiger ist auch nach der Fortbildung gegeben, was die weiter unten aufgeführten Anforderungen an die Gestaltung der Fortbildungsberufe zur Folge hat (siehe unten). Den Nutzen der Fortbildung sehen die Befragten Absolventen und Absolventinnen bzw. Teilnehmer/-innen in erster Linie in einer höheren Beratungsqualität und Haftungssicherheit, im Erreichen qualitativ neuer Kundenkreise und einer größeren Sicherheit bei der Aufgabenbewältigung sowie gegenüber Kunden und Kundinnen. Angemerkt sei, dass sich die befragten angehenden und zertifizierten Fachwirte und Fachwirtinnen deutlich häufiger positiv über den Nutzen der Fortbildung äußerten als die Fachberater/-innen. Gleiches gilt für die Einschätzung der Beschäftigungschancen nach absolvierter Fortbildung. Ein Auseinanderklaffen von Erwartung und Realität ist bezüglich des beruflichen Aufstiegs zu konstatieren. Demgegenüber wurde die Erwartung, eine höhere Beratungsqualität zu erzielen, erfüllt. Inhalte und Anspruch der Beratungstätigkeit sind offensichtlich bei der Qualifizierung zum/zur Fachwirt/-in tendenziell höher. Auffallend ist jedoch, dass die Mehrheit der Befragten sowohl vor als auch nach der Fortbildung im Standardprivatkundengeschäft arbeitet.

Die befragten Fachwirte und Fachwirtinnen schätzen die Fortbildung deutlich positiver ein als die Fachberater/-innen, was die Bewertungen des Grundlagen- und des Vertiefungsteils zeigen. Bezüglich des Grundlagenteils wurde insbesondere ein stärkerer Praxisbezug gefordert, während der Vertiefungsteil deutlich positiver eingeschätzt wurde. Die Befragungen führten zu der Einschätzung, dass Grundlagen- und Vertiefungsteil gut aufeinander aufbauen.

Die Anschlussfähigkeit der Fortbildung an ein Bachelor-Studium schätzen (angehende) Fachwirte und Fachwirtinnen optimistischer ein als (angehende) Fachberater/-innen, wobei sich die erste Gruppe hierfür als besser vorqualifiziert einschätzt als die Zweite.

Hinsichtlich der Verwertbarkeit gehen die Einschätzungen der befragten Unternehmen im Vergleich zu derjenigen der Teilnehmer/-innen bzw. der Absolventen und Absolventinnen auseinander. Während die befragten Unternehmen eher den/die Fachberater/-in präferieren und wertschätzen, schätzen die Fachwirte und Fachwirtinnen ihre Fortbildung als qualitativ besser und für die berufliche Entwicklung nützlicher ein als die Fachberater/-innen die Ihrige.

Insgesamt wurden in den mit Unternehmensvertretern und -vertreterinnen geführten Interviews des Öfteren eine zu geringe Praxisorientierung und eine zu starke Produkt- und Fachorientierung kritisiert. Aus Unternehmenssicht nimmt zukünftig die Produktorientierung zulasten einer stärkeren Prozessorientierung ab. Neben den Fachkenntnissen sind zudem zunehmend personale und soziale Kompetenzen gefragt, um die Kundenbindung zu gewährleisten.

Den Untersuchungsergebnissen nach sollten folgende Teilaspekte bei der Weiterentwicklung der Qualifizierungen Berücksichtigung finden:

- 1) Bei der Gestaltung der Fortbildungen sollte berücksichtigt werden, dass in den Unternehmen der Finanzdienstleistungsbranche Organisations- und Personalentwicklung immer enger miteinander verknüpft werden. Die Vermittlung grundständiger Fachkenntnisse bleibt weiterhin wichtig für die Branche, wird von den Unternehmen jedoch häufig durch interne Schulungen ergänzt. Gegen eine zu starke Spezialisierung spricht zudem die unklare künftige Entwicklung des Marktes, wobei Spezialistentum sich nachteilig auf die Einsatzmöglichkeiten der Absolventen und Absolventinnen auswirken kann.
- 2) Die Fortbildungen sollten weniger produkt- bzw. fachorientiert gestaltet werden und stärker als bisher soziale Kompetenzen sowie Methodenkompetenzen vermitteln, denn Beratungssituationen zeichnen sich dadurch aus, dass sie weniger auf einer fachlichen als auf einer persönlichen Ebene gelagert sind. Diese Herausforderung haben Berater/-innen erfolgreich zu meistern, worauf die Fortbildungen heute noch zu wenig vorbereiten.

- 3) Anzustreben ist die Schaffung stärkerer Wahlmöglichkeiten für die Teilnehmer/-innen, wobei eine breite Einsetzbarkeit auf dem Arbeitsmarkt stets zu gewährleisten ist.
- 4) Der zentrale Unterschied der beiden Fortbildungen liegt in den angesprochenen Kundensegmenten, weshalb in den Interviews die Schaffung begrifflicher Klarheit hinsichtlich der Abschlüsse angeregt wurde. Es wurde vorgeschlagen, das Unterscheidungsmerkmal stärker in den beiden Abschlussbezeichnungen zum Ausdruck zu bringen. Ebenso werden die bestehenden Bezeichnungen „Grundlagen- und Vertiefungsteil“ als irritierend empfunden.
- 5) Am derzeitigen Grundlagenteil wurde insbesondere die Überschneidung einzelner Themen mit einschlägigen Erstausbildungen der Finanzdienstleistungsbranche kritisiert. Dies sollte bei der Neuordnung vermieden werden.

Darüber hinaus liefern die Befragungsergebnisse Hinweise bezüglich der konkreten inhaltlichen Gestaltung der beiden Fortbildungsberufe, auf die hier nicht näher eingegangen wird.

5 Ausblick und Transfer

Die Ergebnisse der Evaluation wurden ebenso wie die Fragestellungen in einem Expertenworkshop diskutiert. Aus Sicht der Sozialpartner sprechen die Ergebnisse für die Überführung der bestehenden Fortbildungsverordnungen nach § 54 BBiG in eine bundeseinheitliche Verordnung auf der Grundlage des § 53 BBiG. Das BMBF hat dem BIBB inzwischen eine Weisung erteilt, das Verfahren zur Neuordnung der beiden Fortbildungen Fachberater/-in für Finanzdienstleistungen und Fachwirt/-in für Finanzberatung durchzuführen und in diesen Verfahren die Ergebnisse der Evaluation zu berücksichtigen. Das Neuordnungsverfahren startet im Sommer 2010 unter der Leitung von Christin Brings, mit einem Inkrafttreten der neuen Verordnungen ist im August 2011 zu rechnen.

6 Wesentliche Ergebnisse und Veröffentlichungen

Vorschläge zur Neuordnung der Fortbildungsberufe Fachberater/-in für Finanzdienstleistungen und Fachwirt/-in für Finanzberatung

Unique - Gesellschaft für Arbeitsgestaltung, Personal- und Organisationsentwicklung mbH (2009): Evaluation geregelter Fortbildungen in der Finanzdienstleistungsbranche. Endbericht, unveröffentlicht

Ansprechpartnerinnen

Silvia Annen

Tel.: 0228/107 2418

E-Mail: annen@bibb.de

Christin Brings

Tel.: 0228/107 2532

E-Mail: brings@bibb.de