

Forschungsprojekt 4.1.104

Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungs- kaufmann/ Versicherungskauffrau

Abschlussbericht

Henrik Schwarz
Rainer Brötz
Anita Krieger

Laufzeit III/2004 - IV/2005

Bonn, im Mai 2006

Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

Telefon: 0228 / 107 - 0
E-Mail: zentrale@bibb.de

www.bibb.de

Abstract

Das Bundesinstitut für Berufsbildung hat den Ausbildungsberuf Versicherungskaufmann/-frau evaluiert. Die letzte große Neuordnung dieses Ausbildungsberufes stammt aus dem Jahre 1996, eine Teilnovellierung erfolgte im Jahre 2002. Zu den Erfahrungen mit der Neuordnung und der Teilnovellierung sowie zur aktuellen Passgenauigkeit des Ausbildungsprofils lagen bisher kaum Daten vor. In den letzten Jahren ist die Versicherungsbranche zudem einem starken Veränderungsdruck ausgesetzt gewesen, der in Zukunft eher noch zunehmen dürfte. Ziel des Projektes war es, die Umsetzung der Ausbildung in Betrieb und Berufsschule sowie die Anforderungen an ausgebildete Fachkräfte zu untersuchen. Basis der Untersuchung bilden bundesweite schriftliche Befragungen verschiedener Zielgruppen in Ausbildungsbetrieben und Berufsschulen. Befragt wurden 198 Personal- und Ausbildungsverantwortliche, 244 ausgebildete Versicherungskaufleute in den ersten Berufsjahren, 540 Auszubildende im letzten Ausbildungsjahr sowie 59 Fachlehrer von beruflichen Schulen. Ergebnisse aus der laufenden Untersuchung konnten in die früher als geplant begonnene und mittlerweile inhaltlich abgeschlossene Neuordnung des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann /-frau eingespeist werden.

- **Ausgangslage**

Entwicklung der Versicherungsbranche

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 in den letzten 40 Jahren mehr als verdoppelt. Nach einem Höchststand der Beschäftigtenzahlen nach der deutschen Wiedervereinigung von 259.000 im Jahre 1992 ist aber in den letzten Jahren ein Rückgang der Beschäftigtenzahlen bis auf 240.800 im Jahre 2004 zu verzeichnen gewesen. Daneben gab es 2004 ca. 408.000 selbstständige Versicherungsvermittler.

Die Zahl der Unternehmen hat sich im gleichen Zeitraum aufgrund von Konzentrationsprozessen, insbesondere in den letzten zehn Jahren, von 939 im Jahre 1960 auf 670 im Jahre 2004 verringert¹.

Innovationstempo

Das Innovationstempo, das bei Banken und Versicherungen schon immer recht hoch war, hat sich infolge der rasanten Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnik in den letzten Jahren noch einmal erheblich beschleunigt. In den „Dienstleistungsberufen“, darunter Versicherungskaufleute, hat sich der Verbreitungsgrad computergesteuerter Arbeitsmittel zwischen 1992 und 1999 von 44 auf 73 % erhöht.² Infolge dieses hohen Anwendungsgrades der Informations- und Kommunikationstechnik haben sich die technologischen Innovationen der letzten Jahre sehr rasch und unmittelbar auf die Arbeitsorganisation und die Produktentwicklung in der Branche ausgewirkt. 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.

¹ Alle Angaben nach GDV 2003, GDV 2005

² Troll 2002, S. 284

Qualifikationsniveau

Das Qualifikationsniveau bei Banken und Versicherungen³ 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.⁴ 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.⁵

Ausbildung

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 letzten umfassenden 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. Danach sank die Zahl wieder auf 14.584 Ausbildungsverhältnisse im Jahr 2004. Bezogen auf die Zahl der neu abgeschlossenen Ausbildungsverhältnisse lag die Zahl in den letzten Jahren relativ konstant zwischen 5.200 im Jahre 1999 und 5.145 im Jahre 2004. 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 und sank bis 2004 wieder auf 12,2 %. Zum Vergleich: Die durchschnittliche Lösungsquote aller kaufmännischen Berufe lag 2004 bei 19,3 % (alle Berufe = 21,0 %).⁶

Die Evaluierung der Ausbildung von Versicherungskaufleuten betrifft eine Branche, die hinsichtlich der Wettbewerbssituation und des Innovationstempos in den letzten Jahren von einer hohen Dynamik geprägt war. Diese 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 Wettbewerbsdruck in der Branche abermals erhöhen. 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“, zum Beispiel durch individuelle Finanzierungslösungen. Dieses „Cross-Selling“ als Instrument der Kundenbindung wird zukünftig weiter an Bedeutung zunehmen.⁷

³ In den BA- und Stabu-Statistiken wird dieser Bereich unter Berufsgruppe 69, Bank und Versicherungskaufleute zusammen erfasst

⁴ GDV 2003, S. 139

⁵ Hall 2002, S. 121 f.

⁶ Quelle: BiBB / Statistisches Bundesamt

⁷ Zur Entwicklung in der Branche siehe MUMMERT 2002; HALL 2002

Auslöser für die 1996 erfolgte Neuordnung der aus dem Jahre 1977 stammenden Ausbildungsordnung waren wirtschaftliche, technisch-organisatorische sowie gesellschaftliche Veränderungen, die zu veränderten Qualifikationsanforderungen geführt hatten. Insbesondere sind hier zu nennen:

- Verschärfter Wettbewerb: Öffnung des europäischen Binnenmarktes für andere Anbieter, Ausweitung der Anzahl und Komplexität der Produkte auf dem Markt, Erweiterung der Produktpalette anderer Unternehmen um das Angebot von Versicherungsprodukten, Erschließung neuer Vertriebskanäle, z. B. über Banken und Autohäuser.
- Technisch-organisatorische Entwicklungen: Die Einführung mobiler und vernetzter Systeme der Informations- und Kommunikationstechnik hat zu einer Reorganisation der Arbeitsabläufe geführt. Diese stärkere IT-Integration ermöglicht die „Rundumsachbearbeitung“ und führt zu einer Neuverteilung der Aufgaben zwischen Innen- und Außendienst, hier insbesondere zu einer Verlagerung von Innendienstaktivitäten an den „Point of Sale“.
- Veränderte Kundenanforderungen: Der verschärfte Wettbewerb, besser informierte Kunden, komplexere Produkte und eine größere Nachfrage nach sowie ein größeres Angebot an kundenindividuellen Lösungen führen zu steigenden Anforderungen an Beratung und Dienstleistungen.

Bis zur Neuordnung der Ausbildungsordnung lag der Schwerpunkt der Ausbildung im Innendienst und war orientiert an Sachbearbeitungs- und Verwaltungsvorgängen. Die Neuordnung des Ausbildungsberufes 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. Die Einführung eines neuen Strukturmodells, das eine Ausbildung in mindestens zwei der drei „Leitsparten“ (Lebens- und Unfallversicherung, Krankenversicherung, Schadenversicherung) vorsieht, verbreitert zudem die versicherungsfachliche Grundlage der zukünftigen Fachkräfte und erhöht ihre flexible Einsetzbarkeit⁸.

Die im Jahre 2002 erfolgte Teilnovellierung erweitert die am Privatkundengeschäft orientierte Ausbildung um das Geschäft mit Gewerbekunden und um Finanzprodukte. Parallel zur Teilnovellierung des betrieblichen Ausbildungsrahmenplans wurde der schulische Rahmenlehrplan der KMK überarbeitet und auf eine Gliederung in Lernfelder umgestellt.⁹

• **Forschungsziele**

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

Es sollte 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 sollte die Untersuchung Erkenntnisse liefern über die Qualifikationsanforderungen an ausgebildete Fachkräfte.

Die Evaluation berücksichtigt insbesondere folgende Teilaspekte:

- 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?

⁸ Zur Neuordnung vgl. STILLER 1998

⁹ Zur Teilnovellierung vgl. Brötz (2002)

- Wie wurden/werden die Ordnungsmittel in Betrieb und Schule umgesetzt?
- Welche Zusatzqualifikationen werden bereits in der Ausbildung vermittelt, welche Weiterbildungsthemen sind nach der Ausbildung von Bedeutung?
- In welchen Bereichen werden die ausgebildeten Versicherungskaufleute eingesetzt?
- Wird die Teilnovellierung 2002 von der Praxis angenommen?

- **Methodische Hinweise**

Neben der Auswertung sekundärstatistischer Quellen stützt sich die Untersuchung im Wesentlichen auf die schriftliche Befragung verschiedener Zielgruppen in Ausbildungsbetrieben und Berufsschulen. Die im ursprünglichen Untersuchungsdesign vorgesehenen qualitativen Interviews im Rahmen von Fallstudien wurden nicht (mehr) durchgeführt bzw. für mögliche vertiefende Anschlussuntersuchungen zurückgestellt. Der Grund liegt darin, dass die zwischenzeitlich begonnene Neuordnung des Ausbildungsberufes eine auf die neue Situation bezogene geänderte Vorgehensweise erforderlich machte, um die bis dahin vorliegenden Ergebnisse sowie die vorhandenen Ressourcen für die Neuordnung nutzbar machen zu können (siehe dazu auch den Abschnitt Auswirkungen).

Die Entwicklung der Fragebögen erfolgte zusammen mit dem Institut Ravensberg, Bielefeld, das auch die Erhebung durchführte, und in enger Abstimmung mit Experten aus der Versicherungswirtschaft. Hilfreich war in diesem Zusammenhang der Rückgriff auf das Expertenteam Versicherungswirtschaft, dessen Ratschläge bei der Entwicklung des Instrumentariums berücksichtigt wurden.

Alle Fragebögen wurden einem Pretest unterzogen, bei dem durch ein persönliches Face-to-face-Verfahren eventuelle Verständnisprobleme sofort gelöst und wichtige Informationen aus den Pretest-Interviews direkt erfasst und in die Fragebogenanpassung einbezogen werden konnten. Erreicht wurden insgesamt

- 198 Personalverantwortliche / Ausbildungsleiter (PAV), die in den Unternehmen für die Ausbildung von Versicherungskaufleuten zuständig sind;
- 244 ausgebildete Versicherungskaufleute (Fachkräfte = FK), die ihre Ausbildung innerhalb der letzten fünf Jahre (seit 2000) abgeschlossen haben;
- 540 Auszubildende (AZ), die im Jahr 2005 ihre Abschlussprüfung absolvierten;
- 59 Fachlehrer (FL) für Versicherungskaufleute.

Stichprobe

Mit Hilfe der Industrie- und Handelskammern wurden bundesweit 4.128 Ausbildungsbetriebe ermittelt, aus denen 424 Betriebe rekrutiert wurden. Als Quotierungsmerkmal wurde die prozentuale Verteilung der Ausbildungsbetriebe pro Bundesland in die Rekrutierung einbezogen. Die Rücklaufquote je Bundesland war sehr unterschiedlich. Sie lag zwischen 21 Prozent (Sachsen-Anhalt) und 64 Prozent (Bremen). Insgesamt haben 198 Ausbildungsbetriebe ausgefüllte Fragebögen zur Auswertung zurückgesandt.

Bei den Berufsschulen wurden durch Informationen der Kultusministerien und des Berufsbildungswerks der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V. insgesamt 69 Berufsschulen ermittelt, in denen VK-Azubis beschult werden. In die Untersuchung einbezogen wurden Schulen aus acht Bundesländern, wobei die Auswahl unter den Aspekten Schul- und Ausbildungsdichte (Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen, Bayern, Baden-Württemberg und Hessen) sowie regionale Berücksichtigungen (Sachsen, Sachsen-Anhalt und Hamburg) erfolgte. Aufgrund nicht zeitgerecht klärbarer Datenschutzfragen konnte Sachsen nicht in die Studie einbezogen werden.

Rücklauf

Betriebe: Rücklauf nach Unternehmensstruktur

Unternehmensstruktur	Rücklauf
Konzernzentrale einer Versicherung	31
Niederlassung einer Versicherung / Gebietsdirektion	53
versicherungsgebundene Agentur	69
versicherungsungebundene Agentur (Makler)	29
Sonstige	11
Keine Eintragung	5
	198

Betriebe: Rücklauf nach Zielgruppenausendung

Zielgruppe	Aus- sendung	Rück- lauf	Rück- lauf- quote
Ausbildungsleiter/ Personalverantwortliche	531	198	0,37
Fachkräfte	779	244	0,31
Auszubildende	531	310	0,58

Schulen: Rücklauf nach befragten Schulen

Zielgruppe	Befragte Schulen	Rücklauf
Nordrhein-Westfalen	4	1
Niedersachsen	3	3
Bayern	3	3
Baden Württemberg	3	3
Hessen	3	2
Sachsen-Anhalt	2	2
Hamburg	1	1

• **Ergebnisse**

An der Untersuchung haben sich 198 Ausbildungsverantwortliche, 244 Fachkräfte sowie 540 Auszubildende¹⁰ beteiligt. Die Mehrheit der Fachkräfte und Auszubildenden wurde in den Zentralen und den Niederlassungen / Direktionen erreicht. Ein auffällig geringer Anteil entstammt den gebundenen Agenturen und den Maklerbetrieben. Dies hängt damit zusammen, dass VK-Azubis, die 2005 ihre Abschlussprüfung absolviert haben, sowie Fachkräfte mit Ausbildungsende nach 2000 hier weniger gut erreichbar waren als Azubis und Fachkräfte aus den Zentralen und Direktionen.

Bewerberauswahl

Aus Sicht der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen besteht das notwendige Basisprofil der Bewerber aus sozialen Qualifikationen und einer guten Schulbildung. Im Mittelpunkt stehen die Merkmale „Auftreten / Persönlichkeit“ und „Schulbildung (Agenturen) bzw. „Teamfähigkeit / Sozialkompetenz“ (Zentralen).

¹⁰ In die Auswertung einbezogen wurden nur die Fragebögen von Azubis, die im Jahr 2005 ihre Abschlussprüfung absolvieren. Der tatsächliche Rücklauf lag bei 731 ausgefüllten Fragebögen.

Bewerber nennen als Gründe für die Berufswahl „Abwechslungsreichtum der Aufgaben“ und „gute Verdienstmöglichkeiten“. Das soziale Umfeld (Freunde, Familie) ist eher kein Impulsgeber bei der Wahl dieses Berufes.

Ausbildungsstruktur

Im Ausbildungsberufsbild (§ 3 der Ausbildungsordnung) ist vorgesehen, dass bei der Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Antrags-, Vertrags- und Leistungsbearbeitung mindestens zwei Zweige aus unterschiedlichen Spartenbereichen (Lebens- und Unfallversicherung, Krankenversicherung, Schadenversicherung) zugrunde zu legen sind.

Diese Struktur wird von der überwiegenden Mehrheit sowohl der Fachkräfte (FK) als auch der Gruppe der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (PAV) als praxisgerecht bzw. vorwiegend praxisgerecht beurteilt (PAV: 85,6 %/FK: 79,2 %). Sofern Kritik geäußert wird, geht diese auf die Tatsache zurück, dass in einigen Ausbildungsbetrieben vorrangig in einer Sparte gearbeitet wird (Beispiel: Krankenversicherung) und in diesen Fällen das spartenübergreifende Prinzip nur schwer umsetzbar ist (PAV: 9,5 % / FK: 16,2).

Hauptausbildungsbereiche sind Lebens- und Unfallversicherung / Sachversicherung / Kraftfahrtversicherung / Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherung / Krankenversicherung. Agenturen und Makler integrieren auch andere Bereiche wie etwa Feuerversicherungen und Nebenzweige oder Haftpflichtversicherungen für Gewerbe und freie Berufe intensiver in die Ausbildung.

Zentralen von Versicherungsunternehmen orientieren sich stärker an der Struktur der Ausbildungsordnung, da sie über die entsprechenden Fachabteilungen verfügen, die von den Auszubildenden durchlaufen werden. In kleineren Unternehmen findet die Ausbildung von Versicherungskaufleuten eher in Form eines „training on the job“ statt.

Teilnovellierung

Auf der betrieblichen Seite hat sich (bisher) durch die 2002 erfolgte Teilnovellierung dieses Ausbildungsberufes, bei der die Ausbildungsordnung um die Bereiche Gewerbekunden und Finanzprodukte erweitert wurde, wenig verändert. Lediglich 1,5 Prozent der heutigen Ausbildungsbetriebe sieht sich durch die Teilnovellierung erstmals in die Lage versetzt, die VK-Ausbildung durchzuführen.

Während der Bereich Gewerbekunden eine Ausbildungsdomäne der Versicherungsmakler ist, konzentrieren sich auf den Ausbildungsbereich „Finanzprodukte“ vor allem Niederlassungen / Direktionen und die Agenturen der etablierten Versicherungskonzerne. Sofern Finanzprodukte und die entsprechenden Dienstleistungen als Ausbildungsinhalte vermittelt werden, bilden Bausparprodukte und Baufinanzierungen den Schwerpunkt. Die vergleichsweise „jungen“ Versicherungsangebote wie Fonds und andere Investmentprodukte zählen bereits ebenfalls vereinzelt zu den Ausbildungsinhalten.

Größere Veränderungen hat die Teilnovellierung im Bereich der schulischen Ausbildung bewirkt. Die Umstellung des Rahmenlehrplans auf fächerübergreifende Lernfelder hat einerseits zu Veränderungen bei den Unterrichtsmethoden in Richtung handlungsorientierter und schüler-aktiver Formen geführt. Zugleich halten 40 Prozent der befragten Fachlehrer die Lernfelder für nicht oder wenig praxisgerecht. Als Begründung wird angeführt, dass die Lernfelder schlecht gegliedert sind und zu wenig Praxisbezug aufweisen.

Ausbildungsinhalte

Etwa 30 Prozent der Ausbildungsbetriebe sehen Probleme bei der Vermittlung bestimmter Inhalte. Als Probleminhalte gelten dabei vor allem „Schaden / Leistung“ sowie „Rechnungswesen / kaufmännischer Bereich“. Die Unternehmen begegnen diesen Problemen, indem

Sie ihre VK-Azubis auf thematisch zugeschnittene (externe) Seminare schicken oder eigenen überbetrieblichen Unterricht anbieten.

Grundsätzlich beurteilt die überwiegende Mehrheit der Ausbildungsverantwortlichen die Inhalte der Ausbildungsordnung als umfassend und bedarfsgerecht. Sofern inhaltliche Lücken in der Ausbildungsordnung festgestellt werden, bestehen diese zum Großteil aus einer mangelnden Berücksichtigung von Aufgaben, wie sie in den Bereichen Außendienst und Verkauf anfallen.

Ausgebildete Versicherungskaufleute urteilen deutlich kritischer, sie heben im Detail ebenso die Vernachlässigung des Außendienstsektors hervor und vermischen vor allem einzelne Sparten innerhalb der VK-Ausbildung.

Es existieren kaum Ausbildungsinhalte, die als überflüssig oder reduzierbar eingestuft werden. Diejenigen, die dennoch kritische Inhalte ausmachen, nennen hier schwerpunktmäßig die beiden Blöcke „Buchhaltung, Rechnungswesen, BWL“ und „Arbeitssicherheit, Umweltschutz, Energie“ (PAV) bzw. „Buchhaltung, Rechnungswesen, BWL“, ergänzt um „Registrierung“ und „Innendiensttätigkeiten“ (Fachkräfte).

Aufgabenverteilung zwischen Betrieben und Schulen

Im Vergleich aller an der Studie beteiligten Zielgruppen beurteilen die Fachlehrer die Aufgabenteilung zwischen Ausbildungsbetrieben und Berufsschulen am positivsten. Sofern hier Kritik laut wird, bezieht sich diese in erster Linie auf Abstimmungsprobleme, die durch die „unterschiedlichen Betriebsstrukturen“ der Ausbildungsbetriebe bedingt sind bzw. auf ähnliche Barrieren bei „kleinen Agenturen bzw. Maklern“ zurückgehen. Auszubildende, also jene Befragtengruppe, die beide „Seiten“ des Ausbildungssystems sehr gut kennt, haben demgegenüber eine eher kritische Haltung. Sie begründen diese, vergleichbar mit der PAV- und FK-Gruppe, allgemein mit einer nicht vorhandenen oder zu geringen Abstimmung zwischen beiden Institutionen oder speziell mit der ungünstigen zeitlichen Reihenfolge der Sparten / Lehrinhalte im Berufsschulunterricht.

Prüfung

Die Struktur der Abschlussprüfung findet grundsätzlich die Zustimmung der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen, unabhängig davon, aus welchen Betriebsformen die Studienteilnehmer stammen. Die Aufgaben des Prüfungsbereiches „Versicherungswirtschaft“ werden überwiegend positiv, weil berufsbezogen, beurteilt.

Das Urteil zum Prüfungsbereich „Arbeitsorganisation / Rechnungswesen“ ist weniger einheitlich. Fachlehrer und Fachkräfte nehmen kritischer Stellung. Zwei Drittel der Fachkräfte geben ein negatives Urteil ab. Als Begründung wird auf die Praxisferne der Aufgaben verwiesen.

Die Authentizität des Kundenberatungsgespräches in der Abschlussprüfung ist im Hinblick auf die beruflichen Anforderungen im Versicherungsgewerbe grundsätzlich unbestritten. Regt sich dennoch Kritik, so sind es vor allem die Fachkräfte, die an der Prüfung in diesem Punkt „Laborbedingungen“ bemängeln.

Über die inhaltliche Qualität der Abschlussprüfung besteht zwischen Ausbildungsverantwortlichen und ausgebildeten Fachkräften nahezu Konsens. Gibt es kritische Äußerungen, so kommen diese vor allem von den Fachkräften, die vertriebsrelevante Aspekte und die Themen Gewerbekunden und Finanzprodukte vermissen.

Fachlehrer sehen demgegenüber die Abschlussprüfung doppelt so kritisch wie die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen bzw. die ausgebildeten Fachkräfte. Der Grund: Sie vermissen hier die Handlungsorientierung.

Einsatzbereiche

Zentralen und ungebundene Makler bieten die interessantesten Entwicklungsmöglichkeiten für ausgebildete Versicherungskaufleute, wobei der Anteil derjenigen, die in der Branche bleiben, insgesamt recht hoch ist.

Auffällig erscheint allerdings in diesem Zusammenhang der vergleichsweise hohe Anteil derer, die die versicherungsgebundenen Agenturen nach Ausbildungsende verlassen, um gänzlich die Branche zu wechseln.

In den großen Organisationen wie Konzernzentralen oder Niederlassungen / Direktionen, aber auch bei den ungebundenen Maklern bestehen die besten Übernahmechancen. Versicherungsgebundene Agenturen hingegen können nur jeden zweiten Azubi übernehmen.

Dreh- und Angelpunkt der Versicherungsbranche ist heute der Außendienst. Ein wichtiger Faktor, der den VK-Arbeitsalltag bestimmt, ist die Organisationsform, in der die jungen Versicherungskaufleute beschäftigt sind. So ist der Arbeitsbereich „Innendienst“ eine Domäne der Konzernzentralen, während alle übrigen Arbeitsplätze mit Außendienstschwerpunkt bieten.

Parallel zur Bedeutungszunahme des Außendienstes während der letzten Jahre hat sich die Anzahl der Mitarbeiter in diesem Bereich erhöht. Bemerkenswert ist dabei die deutlich stärkere Zunahme der selbstständigen Außendienstmitarbeiter in Zentralen und Niederlassungen / Direktionen.

• **Bisherige Auswirkungen**

Die Anlage des Forschungsprojektes sah vor, die Ergebnisse in die ursprünglich für 2006 zu erwartende Neuordnung des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann / -frau einzuspeisen. Aufgrund der früher als geplant einsetzenden Neuordnungsgespräche und der schließlich schon im Jahre 2005 begonnenen und im Frühjahr 2006 beendeten Neuordnung musste das Projekt an die aktuellen Entwicklungen angepasst werden. Aus diesem Grunde wurde auf eine zweite Interview-Phase zur Ermittlung vertiefter Erkenntnisse zu ausgewählten Fragestellungen verzichtet, um die bis dahin durch die schriftlichen Befragungen vorliegenden Ergebnisse für den Neuordnungsprozess verfügbar zu machen. Sowohl über die Sachverständigen im Neuordnungsverfahren als auch über die Experten der Berufsfachgruppe Expertenteam Versicherungswirtschaft konnten die vorliegenden Ergebnisse in das laufende Verfahren eingespeist werden.

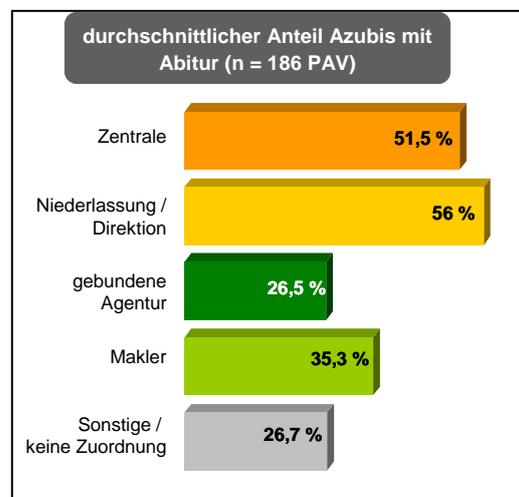
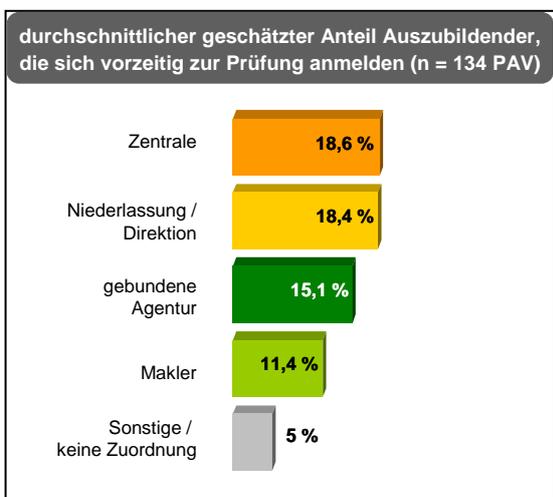
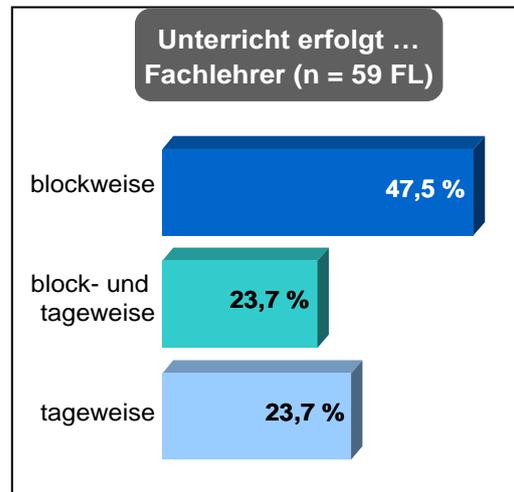
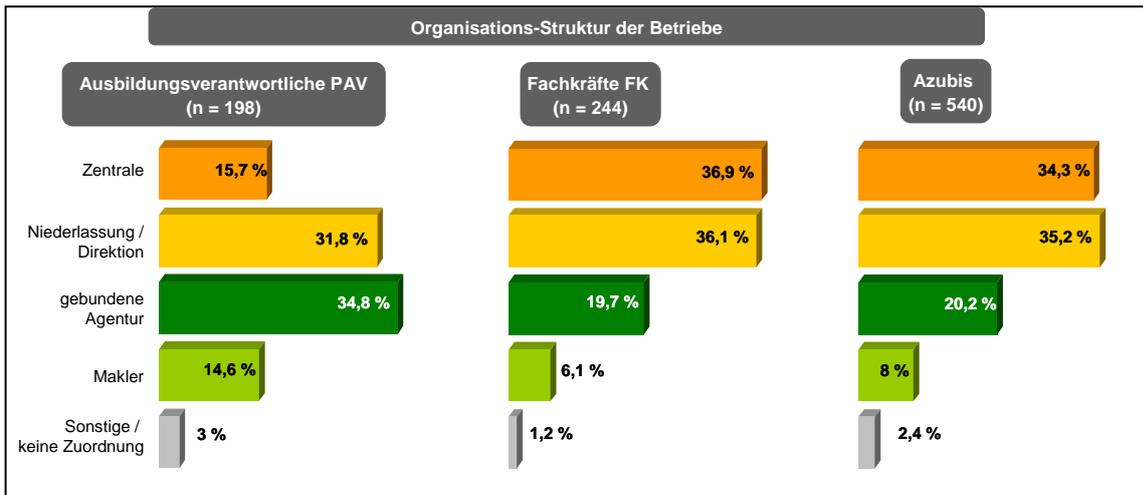
• **Veröffentlichungen**

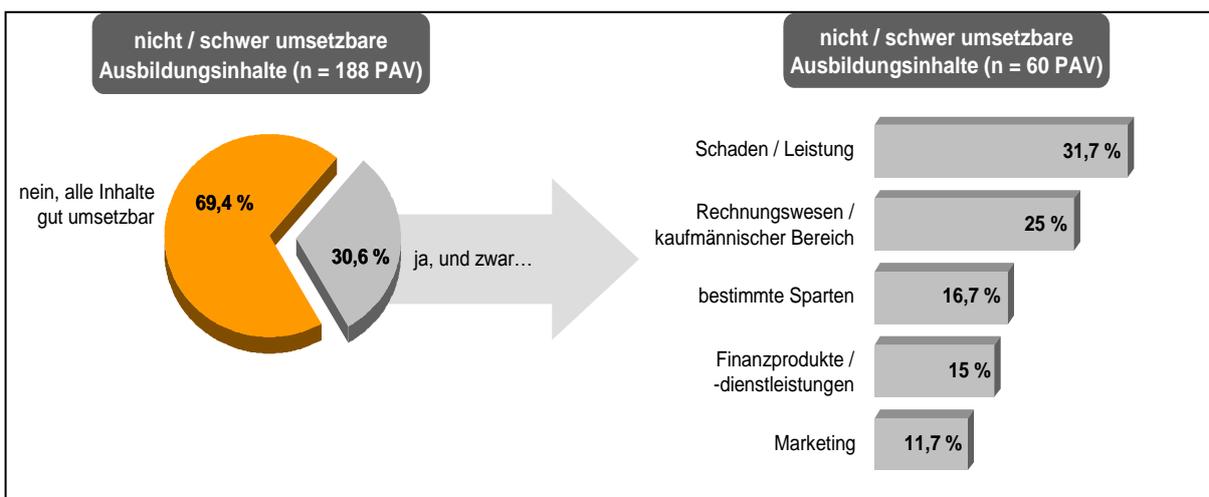
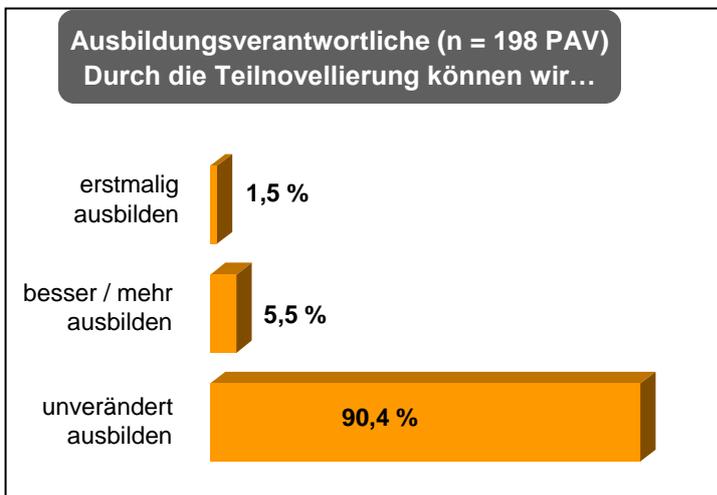
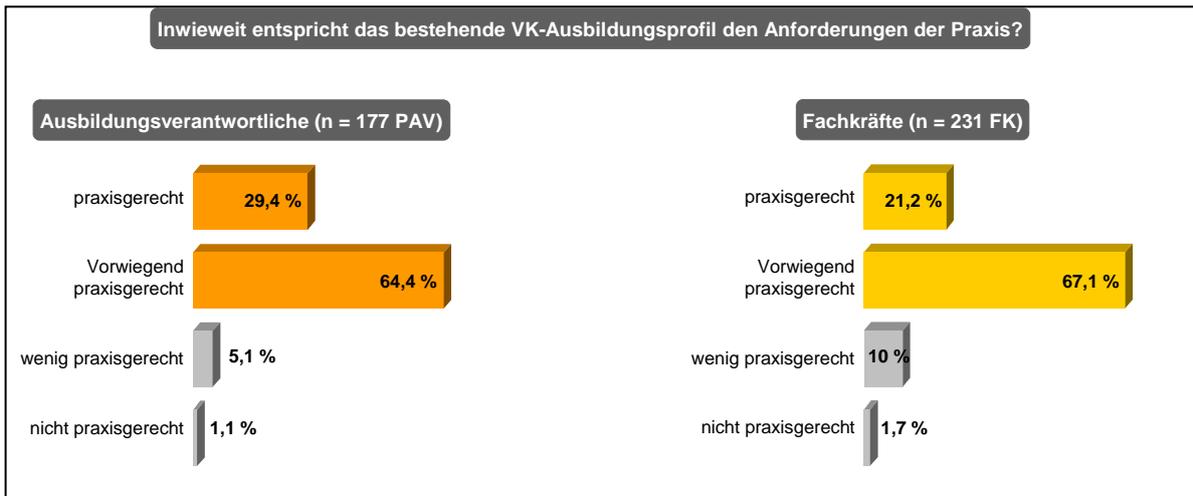
- Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann / Versicherungskauffrau. Ein Projekt des Bundesinstituts für Berufsbildung. Bonn, Juli 2004 (Projektflyer)
- Schwarz, Henrik: Ist die Ausbildung von Versicherungskaufleuten noch zeitgemäß? In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, 33. Jg. (2004) Heft 6, S. 38 - 39
- Projektinfo September 2005: Forschungsprojekt 4.1.104: Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann / Versicherungskauffrau. Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung von Betrieben und Schulen. September 2005 (Faltblatt)
- Informationen zum Projekt auf den Web-Seiten des BiBB (Forschungsdatenbank und Wissenslandkarte)
- Ein Artikel sowie eine längere Publikation zur Darstellung des Projektes und seiner Ergebnisse sind in Vorbereitung.

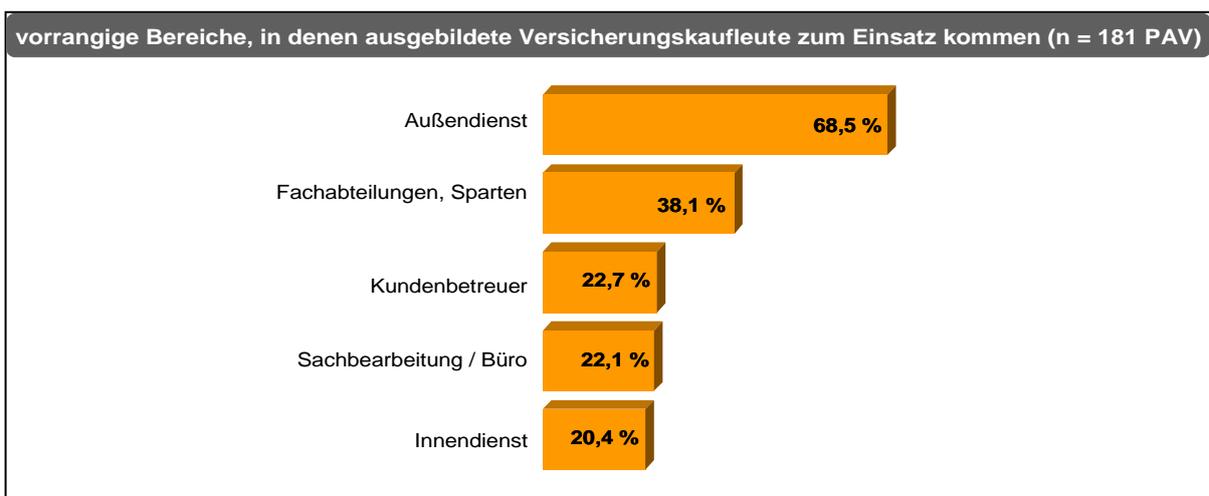
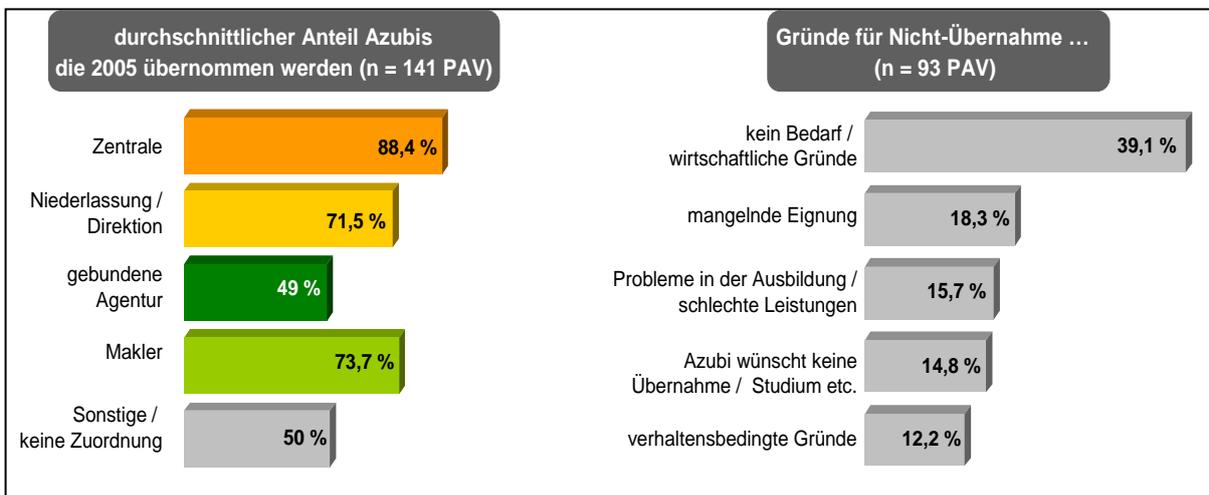
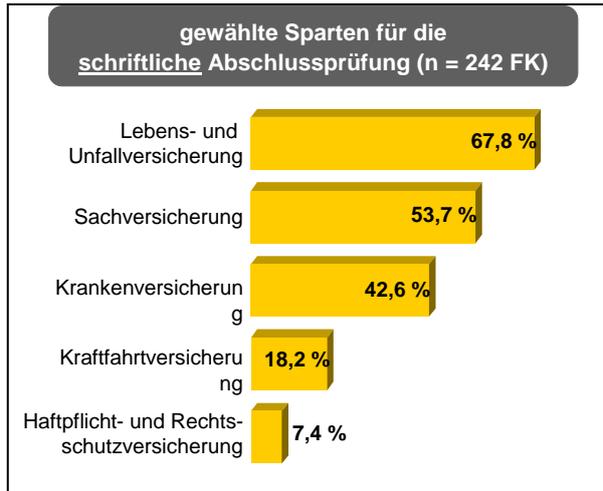
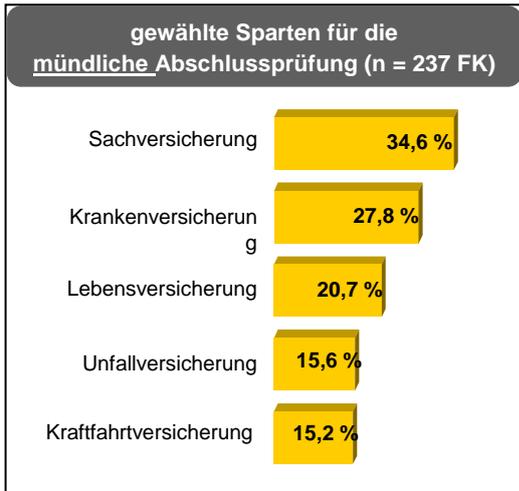
Vorträge

- **29. Januar 2004**, Bonn: Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann / Versicherungskauffrau - Vorstellung des geplanten Forschungsprojektes im Rahmen der 4. Sitzung der Berufsfachgruppe „Expertenteam Versicherungswirtschaft“ am BiBB.
- **19. Oktober 2004**, Bonn: Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann / Versicherungskauffrau - Projektdesign und Durchführung. Vortrag im Rahmen eines Workshops mit Experten aus der Versicherungswirtschaft zur Vorbereitung der schriftlichen Befragungen in Betrieben und Schulen.
- **17. Dezember 2004**, Bonn: Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann. Informationen zum Projektstand. Vortrag im Rahmen der 5. Sitzung der Berufsfachgruppe „Expertenteam Versicherungswirtschaft“ am BiBB.
- **25. Mai 2005**, Göttingen: Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann. Erste Ergebnisse aus der Betriebsbefragung. Vortrag im Rahmen der ver.di Veranstaltung „Die Qualität der Ausbildung in der Finanzdienstleistungsbranche“.
- **3. Juni 2005**, Hamburg: Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann. Erste Ergebnisse aus der Betriebsbefragung. Vortrag im Rahmen der Versicherungsfachlehrertagung Nord.
- **27. Juni 2005**: Bonn (BiBB): Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann. Ergebnisse aus der Befragung von Betrieben und Schulen. Vortrag im Rahmen der 6. Sitzung der Berufsfachgruppe Expertenteam Versicherungswirtschaft.
- **5. Juli 2005**, Bonn (BiBB): Präsentation des Forschungsprojektes im BiBB-Arbeitskreis Qualitative Sozialforschung.
- **29. September 2005**: Berlin: Präsentation von Ergebnissen auf dem 4. Bildungskongress der Versicherungswirtschaft in Berlin

1. Übersichten







2. 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 2003): Statistisches Taschenbuch. Karlsruhe
- GESAMTVERBAND DER DEUTSCHEN VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT e.V. (GDV 2004): Jahrbuch 2004. Die deutsche Versicherungswirtschaft. Karlsruhe
- GESAMTVERBAND DER DEUTSCHEN VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT e.V. (GDV 2005): Jahrbuch 2005. Die deutsche Versicherungswirtschaft. 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 Markttrends. 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 (1998): Berufsbildung in der Versicherungswirtschaft. In: BWP 27. Jg. (1998) Heft 3, S. 3-8
- 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