

Forschungsprojekt 4.1.104

Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau

Zwischenbericht

Henrik Schwarz
Rainer Brötz
Anita Krieger

Laufzeit III/2004 – IV/2005

Bonn, im Juli 2005

Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

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

www.bibb.de

Abstract

Das Projekt verfolgt das Ziel, die Umsetzung der Ausbildung in Betrieb und Berufsschule sowie die Anforderungen an ausgebildete Versicherungskaufleute zu untersuchen. Die Ergebnisse sollen Ende 2005 vorliegen und Erkenntnisse darüber liefern, ob und welche Überarbeitungen des Berufsbildes notwendig sind. Die Evaluation von Ausbildungsordnungen, ihrer Umsetzung in Betrieb und Schule sowie ihrer Passgenauigkeit hinsichtlich des Anforderungsprofils ist Teil der Qualitätssicherung im Rahmen der Entwicklung und regelmäßigen Anpassung der Ausbildungsordnungen an die wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und technisch-organisatorischen Veränderungen.

• Ausgangslage

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 zur Kundenbindung wird zukünftig weiter an Bedeutung zunehmen.¹

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“.

¹ Zur Entwicklung in der Branche siehe MUMMERT (Hrsg.): Branchenkompass Versicherungen. Aktuelle Entscheiderbefragung: Investitionsziele und Markttrends. Hamburg 2002. Auch HALL, A.: Bank- und Versicherungskaufleute: Qualifikationen und berufliche Anforderungen. In: JANSEN, R.: Die Arbeitswelt im Wandel. Bielefeld 2002, S. 121 f.

- 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 Einsetzbarkeit².

Die im Jahre 2002 erfolgte Teilnovellierung erweitert die am Privatkundengeschäft orientierte Ausbildung um das Geschäft mit Gewerbekunden und Finanzprodukte. Parallel zur Teilnovellierung des betrieblichen Ausbildungsrahmenplans wurde der schulische Rahmenlehrplan der KMK überarbeitet und auf eine Gliederung in Lernfelder umgestellt.³

• Forschungsziele

Ob die oben angerissenen Entwicklungen zukünftig noch durch das bestehende Profil und die gegebenen Inhalte dieses vor acht Jahren neu geordneten Ausbildungsberufes abgedeckt werden können, wird daher eine wichtige Frage der Evaluation sein, die zwei Hauptziele verfolgt:

1. Es soll 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.
2. Zum Zweiten soll die Untersuchung Erkenntnisse liefern über die Qualifikationsanforderungen an ausgebildete Fachkräfte.

• Forschungsfragen

Die Untersuchung soll Antworten u. a. zu folgenden Fragen liefern:

- 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?
- Welche Relevanz haben die Strukturmerkmale Antrag, Vertrag und Leistung für die Beschäftigung von Fachkräften und für die Ausbildung? Haben sich die „Südsterne“-Musterbedingungen bewährt?
- Wie wurden/werden die Ordnungsmittel in Betrieb und Schule umgesetzt?

2 Zur Neuordnung vgl. STILLER, I.: Berufsbildung in der Versicherungswirtschaft. In: BWP 27. Jg. (1998) Heft 3, S. 3-8

3 Zur Teilnovellierung vgl. Brötz, R.: Neue Sparten- und Produktregelung für Versicherungskaufleute. Teilnovellierung der Ausbildungsordnung Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau. In: BWP 31. Jg. (2002) Heft 4, S. 48-50

- 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?

• Projektdurchführung

Um die Projektziele zu realisieren, werden die relevanten Datenquellen ausgewertet sowie Befragungen von Experten, Auszubildenden und ausgebildeten Fachkräften durchgeführt. Ergänzt werden diese Untersuchungen um Fallstudien zur vertiefenden Behandlung ausgewählter Fragestellungen.

- **Juni 2004:** Das Forschungsprojekt wird am 3. Juni 2004 einstimmig vom Hauptausschuss des BiBB beschlossen.
- **Juli - August 2004:** Ausschreibung zur Vergabe eines Auftrages für die schriftliche Befragung in Betrieben und Schulen. Zuschlag an das Institut Ravensberg, Bielefeld.
- **September - Oktober 2004:** Entwicklung des Befragungsinstrumentariums in Abstimmung mit Experten aus der Versicherungswirtschaft und dem Institut Ravensberg.
- **19. Oktober 2004:** Expertenworkshop zur Diskussion des Projektdesigns und zur Vorbereitung der schriftlichen Befragung in Betrieben und Schulen.
- **November 2004 - Februar 2005:** Erste Feldphase zur Befragung von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (PAV), ausgebildeten Versicherungskaufleuten (VK) und Auszubildenden (AZ) in Betrieben. Rücklauf: 198 PAV, 244 VK, 310 AZ.
- **Februar bis Mai 2005:** Zweite Feldphase zur Befragung von Fachlehrern und Auszubildenden an Berufsschulen in acht Bundesländern. Rücklauf: 59 Fachlehrer, 230 Azubis.

Betriebe: Rücklauf nach Zielgruppenausendung

Zielgruppe	Aussendung	Rücklauf	Rücklaufquote
Ausbildungsleiter / Personalverantwortliche	531	198	0,37
Fachkräfte	779	244	0,31
Auszubildende	531	310	0,58

- **Mai / Juni 2005:** Erste Auswertungen und Ergebnisse liegen vor (s. Anlage)

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

- **Vorliegende Zwischenergebnisse**

Aus der schriftlichen Befragung der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen, der ausgebildeten Versicherungskaufleute sowie der Auszubildenden liegen erste Auszählungen vor (s. Übersichten in der Anlage).

- **Weiterer Projektverlauf**

- **Juni 2005:** Vertiefende Auswertung der Daten aus der schriftlichen Befragung und Vorbereitung der geplanten Interviews (Fragestellungen, Methoden, Durchführung, Felderöffnung).
- **27. Juni 2005:** Vorstellung und Diskussion der ersten Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung im Kreis von Experten aus der Versicherungswirtschaft.
- **Juli - September 2005** vertiefende Interviews und Fallstudien zu ausgewählten Fragestellungen.
- **28. / 29. September 2005:** Vorstellung und Diskussion von Ergebnissen auf dem 4. Bildungskongress der Versicherungswirtschaft.
- **Oktober - November 2005** Auswertung und Zusammenführung der Einzelergebnisse.
- **November / Dezember 2005** Berichtserstellung und Präsentation der Ergebnisse.

- **Veröffentlichungen**

- Projektflyer
- Schwarz, Henrik: Ist die Ausbildung von Versicherungskaufleuten noch zeitgemäß? In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis 33. Jg. (2004) Heft 6, S. 38 - 39
- Informationen zum Projekt auf den Web-Seiten des BiBB (Forschungsdatenbank und Wissenslandkarte)

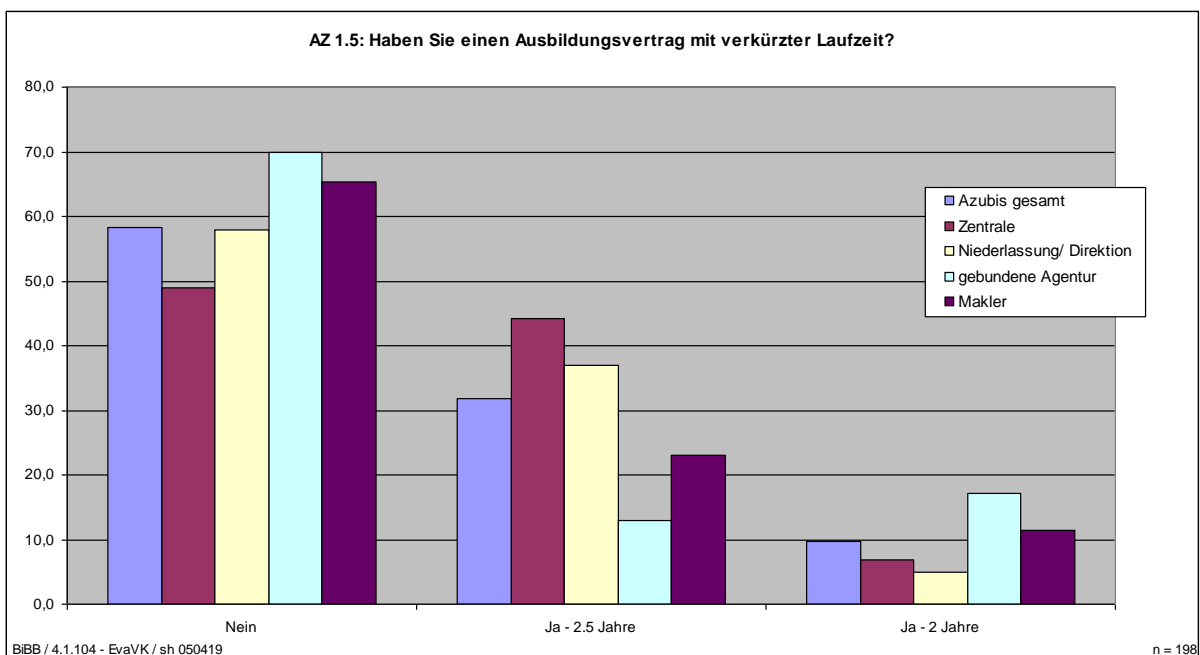
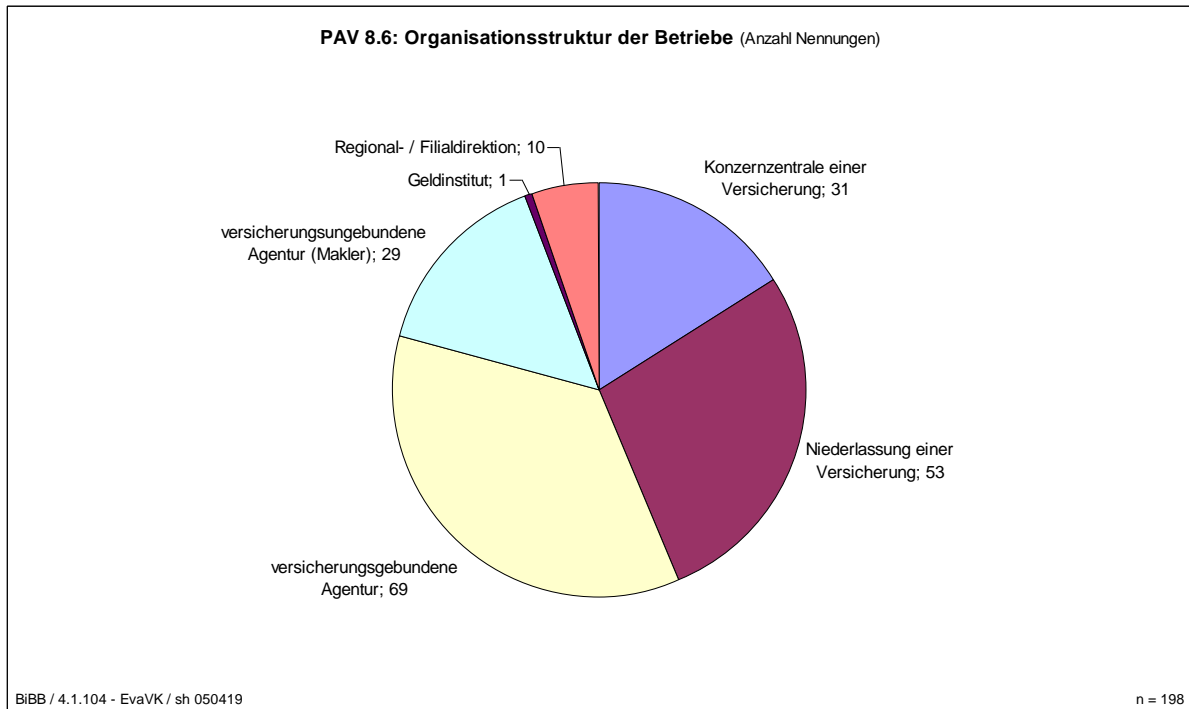
- **Vorträge**

- **29. Januar 2004**, Bonn: Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann/ Versicherungskauffrau - Vorstellung des geplanten Forschungsprojektes im Rahmen 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.

Anhang erste Ergebnisse:

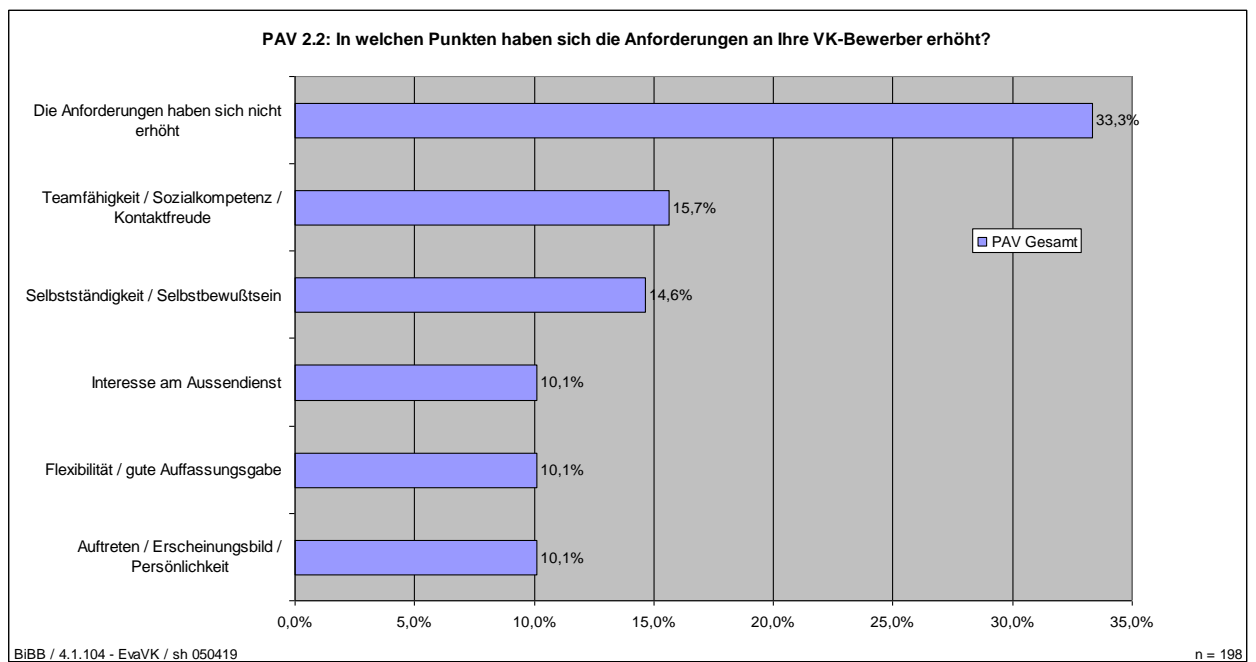
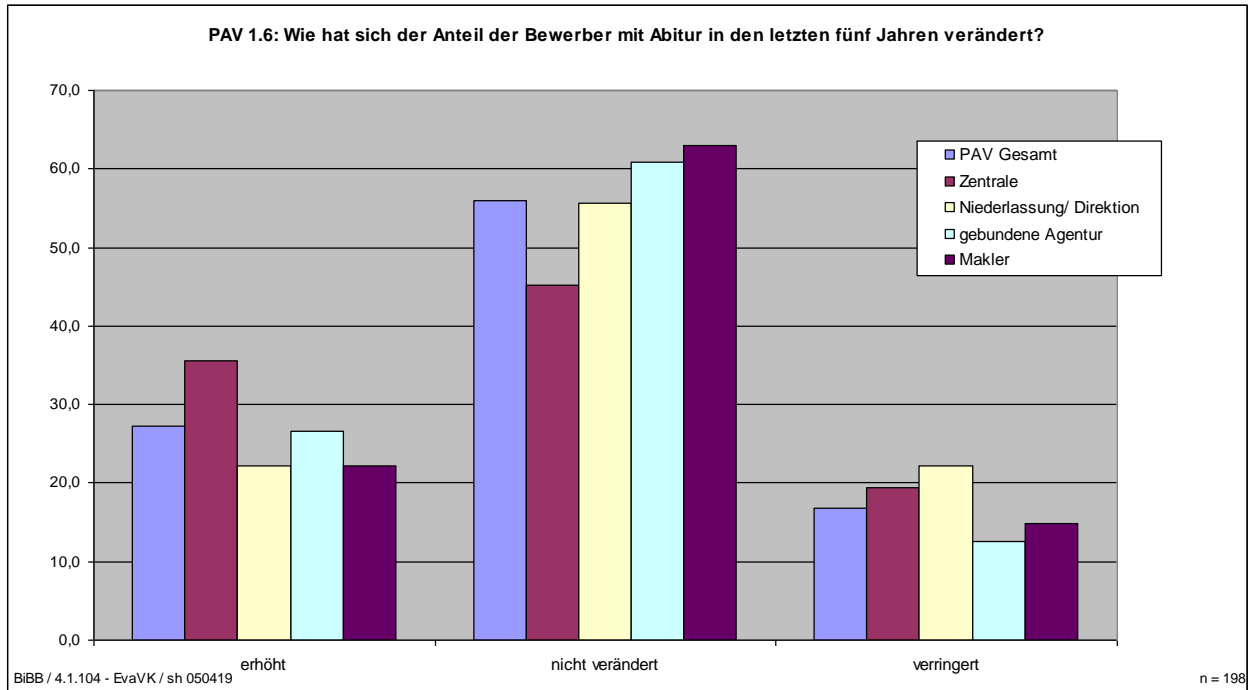
Bei den nachfolgenden Grafiken handelt es sich um unkommentierte erste Auszählungen aus dem vorliegenden Datenmaterial⁴. Die Auswertung und Kommentierung der vorliegenden Daten ist noch nicht abgeschlossen.

Statistik

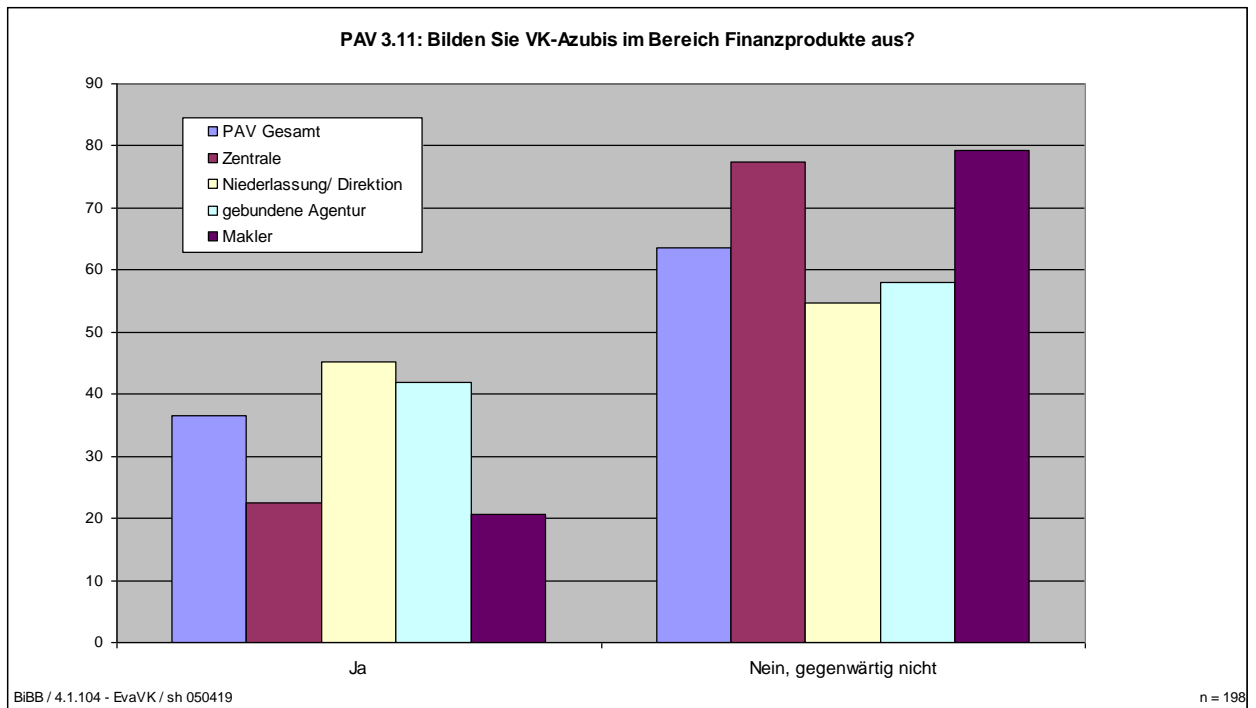
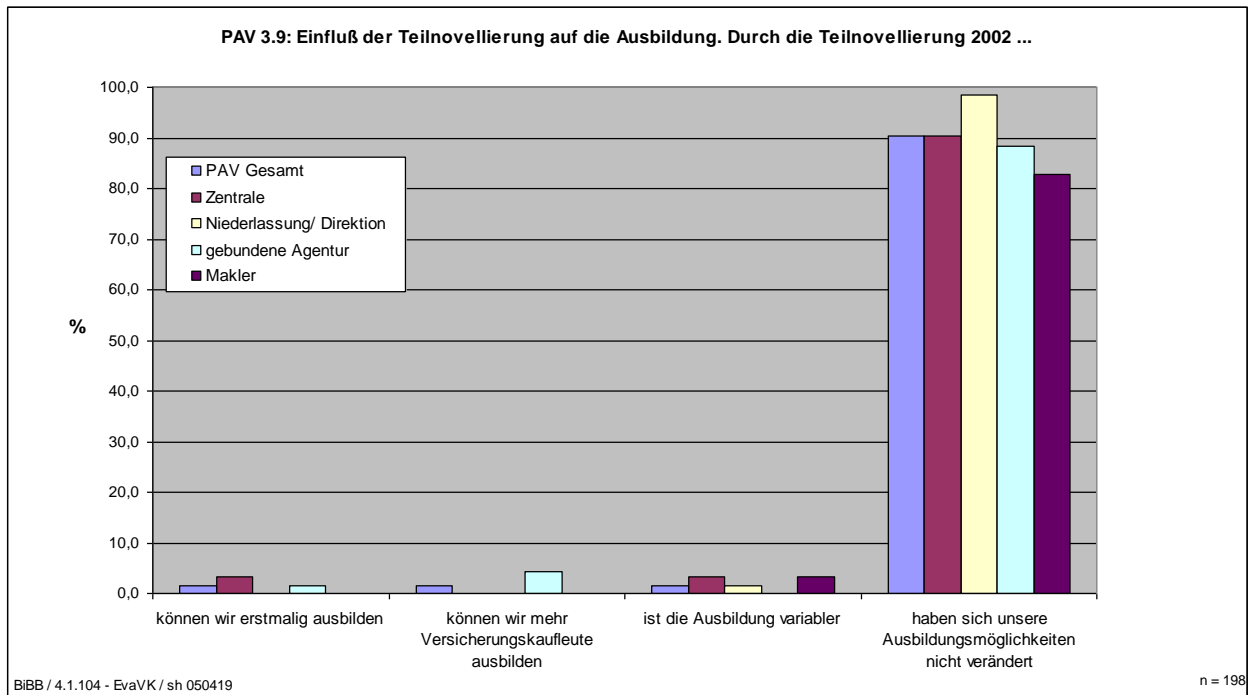


⁴ Hinweis zu den verwendeten Abkürzungen in den Grafiken: PAV = Personal- und Ausbildungsverantwortliche, VK = ausgebildete Versicherungskaufleute, AZ = Auszubildende.

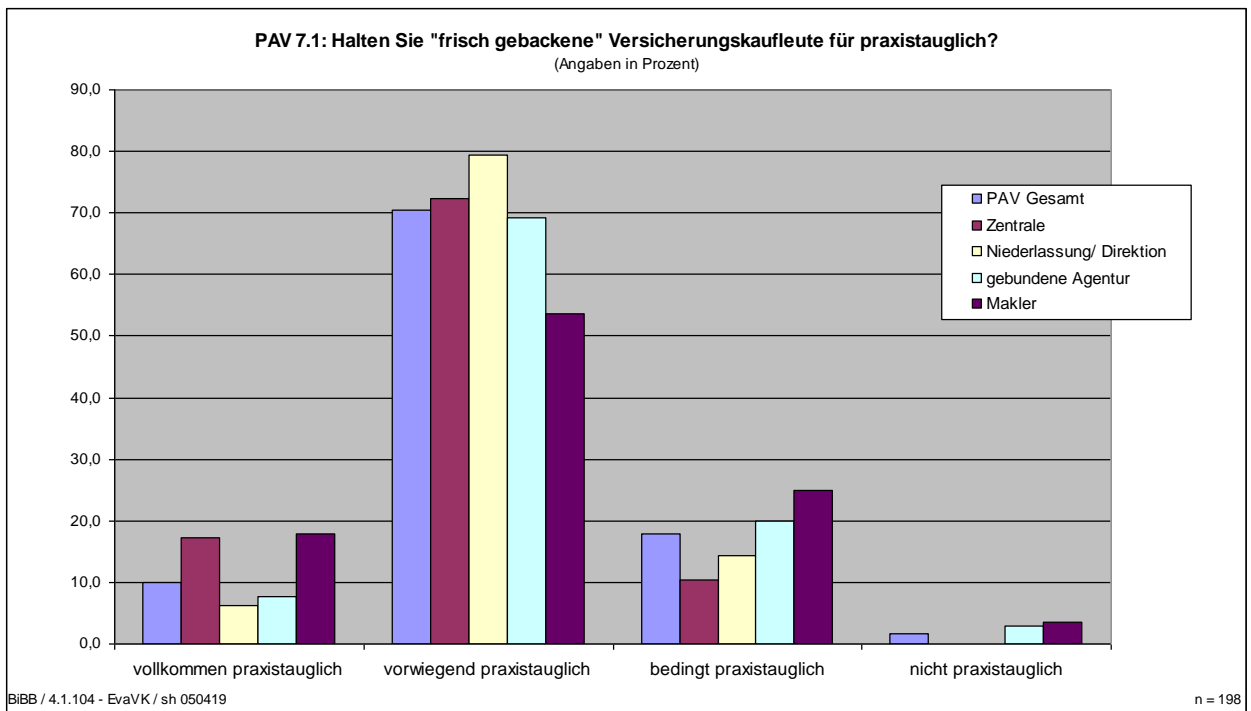
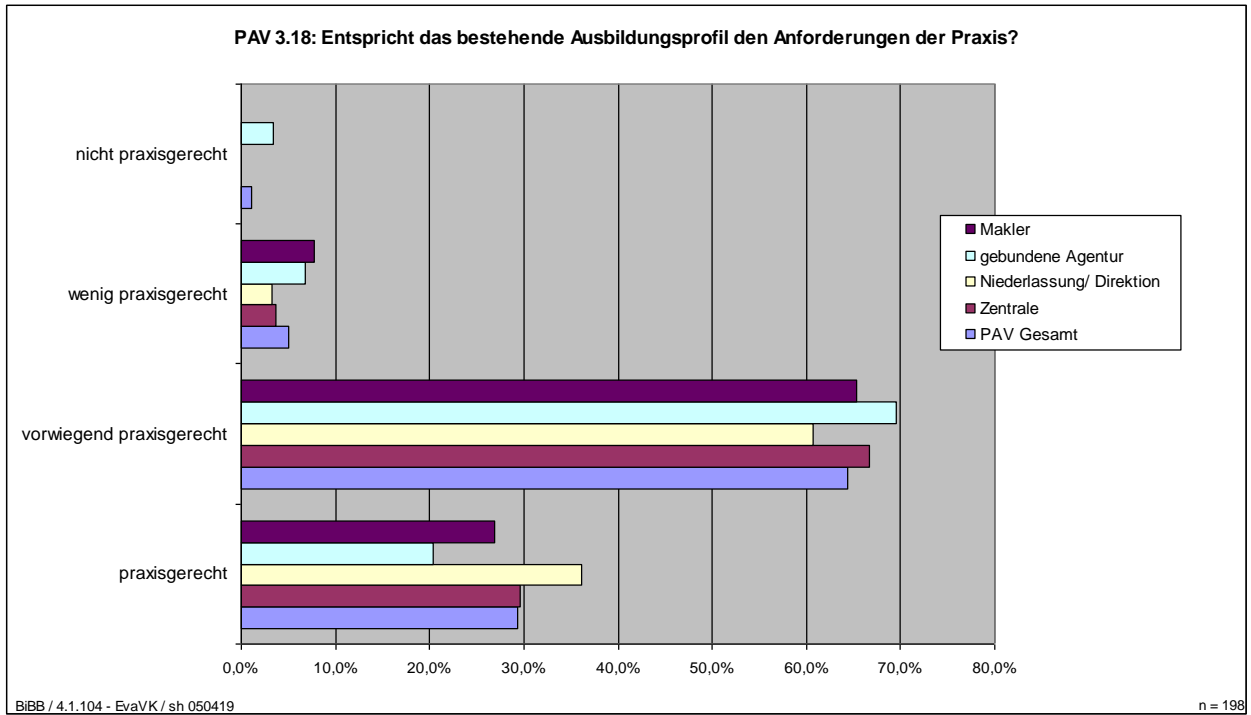
Bewerberauswahl



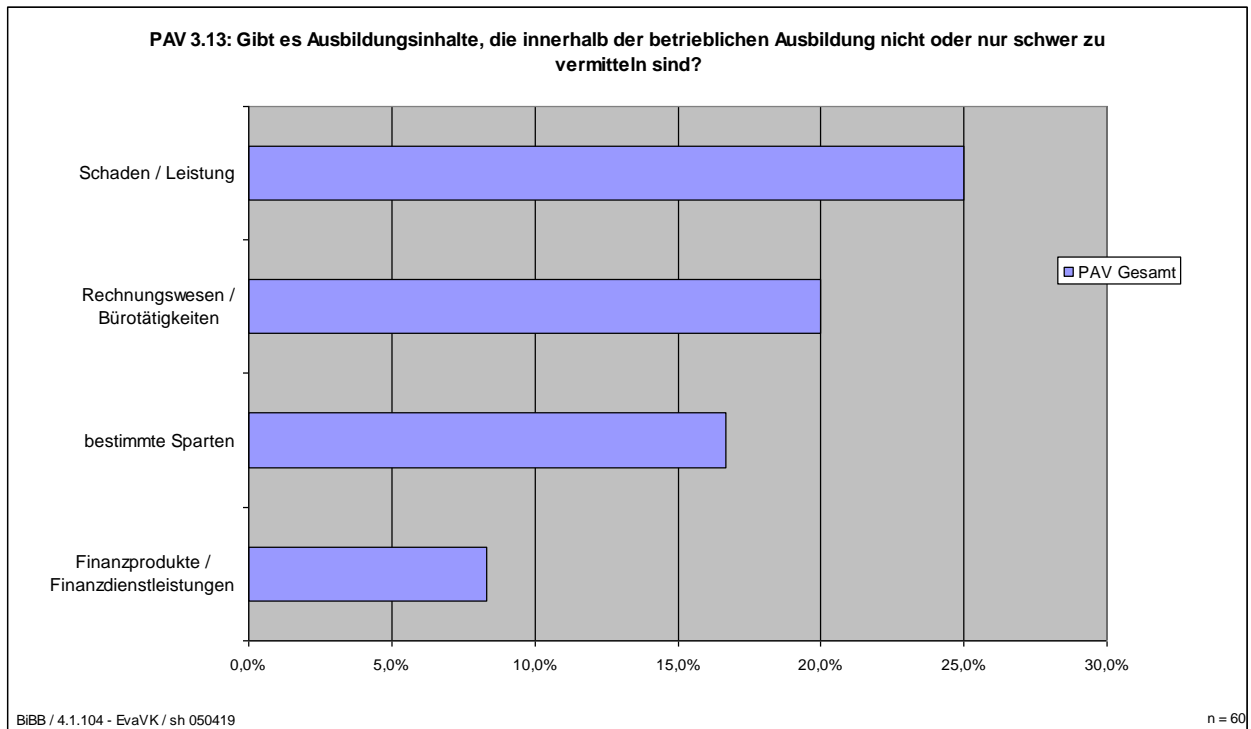
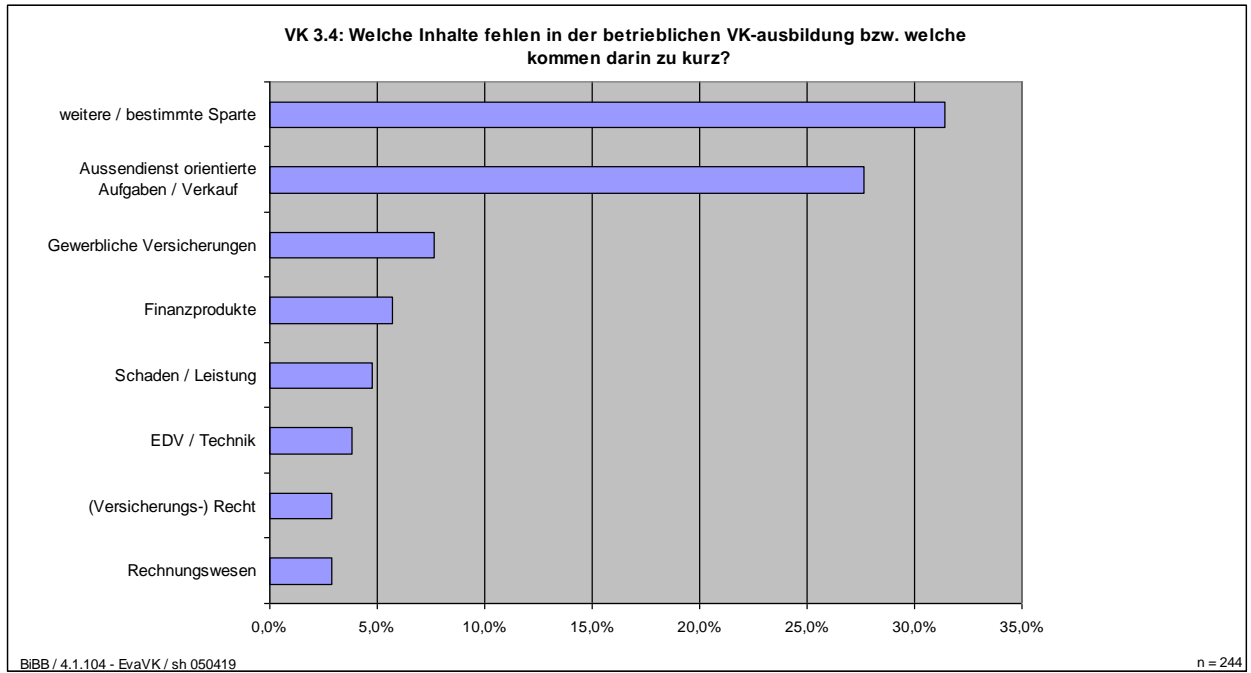
Teilnovellierung



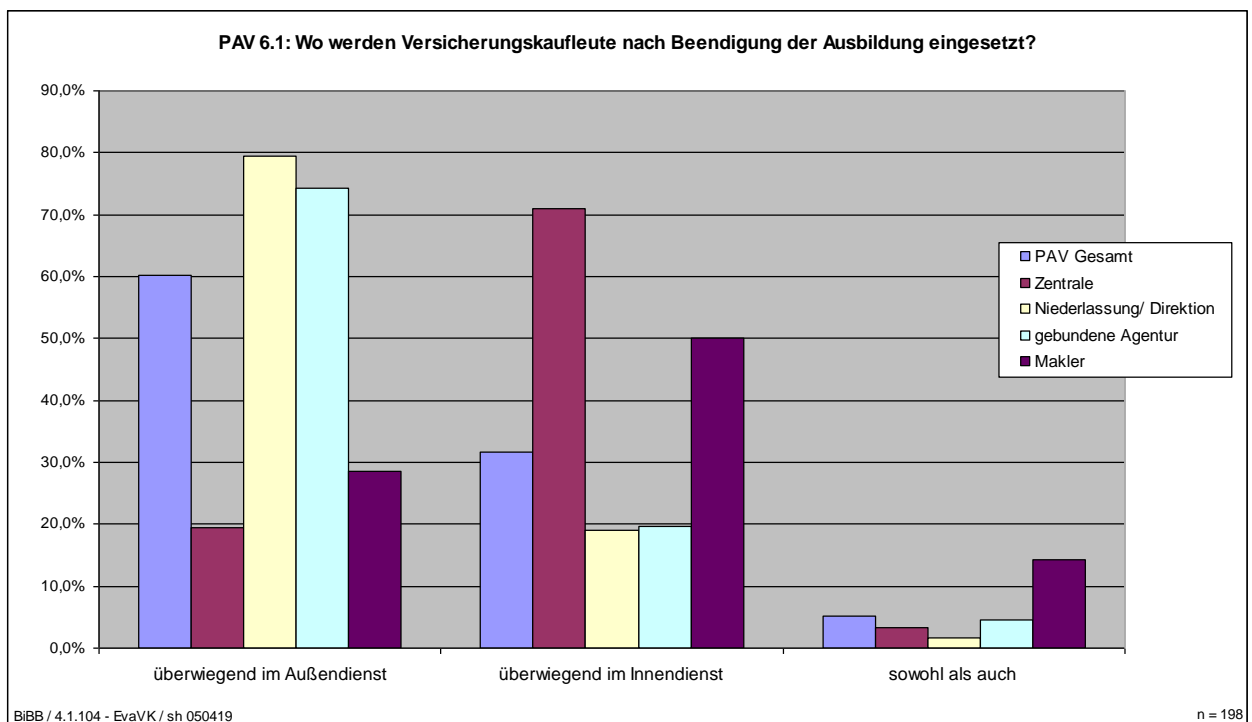
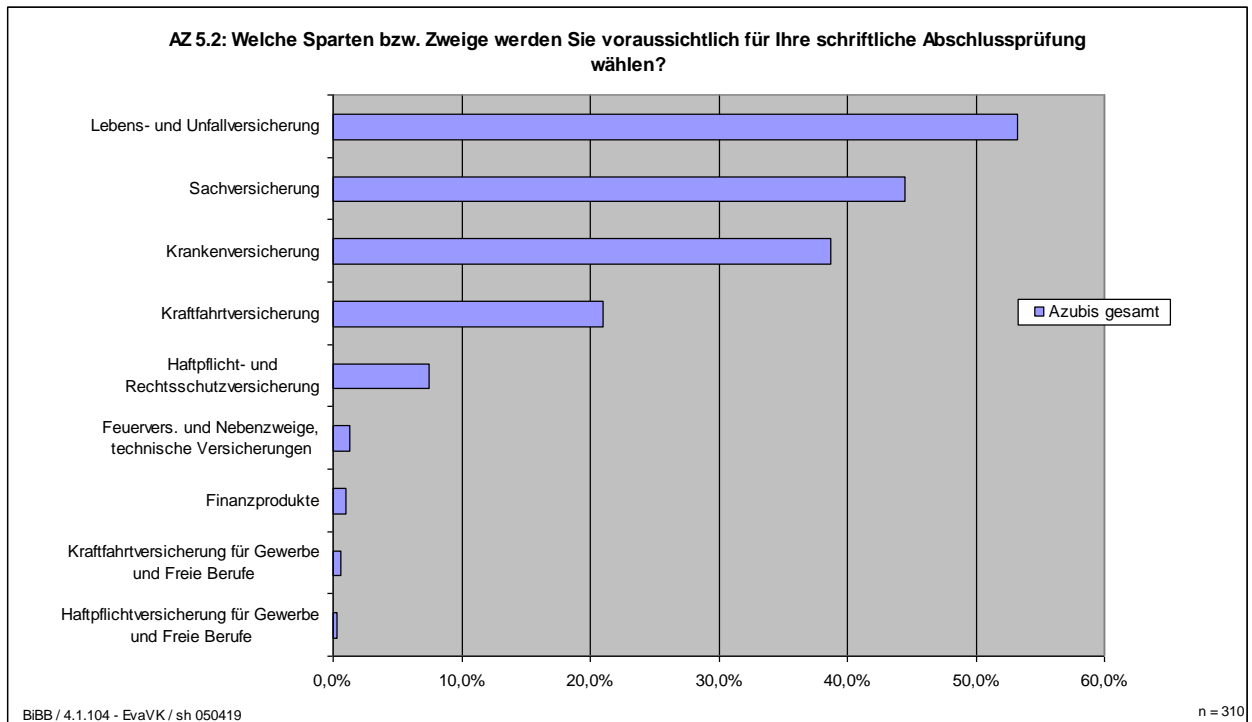
Anforderungsprofil



Ausbildungsinhalte



Prüfungsinhalte



Einsatzbereiche

