

Neuordnung des Ausbildungsberufes zum/zur Versicherungskaufmann/ Versicherungskauffrau

Ingrid Stiller

Bildungsökonomin, M. A.,
Leiterin der Abteilung 3.3
„Kaufmännische und ver-
waltende Berufe“ im Bun-
desinstitut für Berufsbil-
dung, Berlin

Als erster der vier sogenannten großen kaufmännischen Ausbildungsberufe¹ wird der Ausbildungsberuf zum/zur Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau (die derzeit gültige Ausbildungsordnung stammt aus dem Jahr 1977) neugeordnet und mit dem parallel zu erarbeitenden Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz abgestimmt. Die Arbeiten sollen so abgeschlossen werden, daß die neue Ausbildungsordnung zum 1. 8. 1996 in Kraft treten kann.²

Weshalb wird dieser Ausbildungsberuf neugeordnet?

Blickt man auf die quantitative Entwicklung im Ausbildungsbereich, so zeigt sich bei der Betrachtung ausgewählter Daten zur Ausbildung der Versicherungskaufleute gegenüber den kaufmännischen und verwaltenden Ausbildungsberufen insgesamt folgendes Bild: Während die Anzahl der Versicherungskaufleute von 1977 bis 1992 um 130 Prozent gestiegen ist, wurden in den kaufmännischen und verwaltenden Ausbildungsberufen nur 30 Prozent mehr Ausbildungsverhältnisse abgeschlossen. Der Vergleich der Vorbildung im Jahr 1992 macht deutlich, daß die Versicherungskaufleute doppelt so häufig über das Abitur bzw. die Hochschulreife verfügen. Die Quote der Ausbildungsvertragslösungen³ zeigt bei den Versicherungskaufleuten eine sehr stabile und deutlich unter dem Durchschnitt liegende Entwicklung. Bei der Prü-

fungserfolgsquote weisen die Versicherungskaufleute eine ebenfalls stabile und überdurchschnittliche Entwicklung auf.

Diese Daten zur Ausbildung verdeutlichen allein noch keinen Handlungsbedarf für eine Neuordnung. Sie dokumentieren allenfalls einen deutlich gestiegenen Bedarf der Versicherungswirtschaft an qualifiziertem Nachwuchs.

Die Antwort auf die Frage, weshalb eine Neuordnung erforderlich und auch möglich ist, ergibt sich zum einen aus der Betrachtung der wirtschaftlichen, technisch-organisatorischen und gesellschaftlichen Entwicklung in ihrer Bedeutung für die Versicherungswirtschaft und zum anderen aus dem gemeinsamen und entschiedenen Willen der an der Berufsbildung beteiligten Organisationen, insbesondere der Fachorganisationen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer.⁴

In der 1992 vom BIBB in Auftrag gegebenen „Literaturanalyse zu Einflußfaktoren der Entwicklung der Berufsbildung in der Versicherungswirtschaft“ wurde u. a. folgendes hervorgehoben:

- Der EG-Binnenmarkt und die damit verbundene Deregulierung wird den Wettbewerb intensivieren, die Produkt- und Dienstleistungsinnovationen dynamisieren und die Gewinnmargen verringern. Den deutschen Versicherern wird u. a. empfohlen, die Geschäftspolitik bezogen auf Kundengruppen, Produkte, Vertrieb sowie Kosten- und Finanzbelastungen zu überdenken. Eine Intensivierung des Wettbewerbs resultiert nicht

Tabelle: **Ausgewählte Daten zur Ausbildung der Versicherungskaufleute (VK) und der kaufmännischen und verwaltenden Ausbildungsberufe insgesamt (KVA) in den Jahren 1977 und 1992***

	1977		1992*	
	VK	KVA	VK	KVA
Anzahl der Auszubildenden	7 047	394 723	16 136	512 647
Vorbildung				
— Abitur	o. A. ⁵		55,7 %	28,7 %
— Realschule			26,8 %	35,1 %
— Berufsfachschulen			14,3 %	15,7 %
— Hauptschule mit Abschluß			2,9 %	17,8 %
Quote der Ausbildungsvertragslösungen	6,4 %	8 %	6,6 %	17,7 %
Prüfungserfolgsquote	93,5 %	89,7 %	94,0 %	89,5 %

* Die Prozentangaben zur Vorbildung der Versicherungskaufleute und in den kaufmännischen und verwaltenden Ausbildungsberufen insgesamt beziehen sich nur auf die alten Bundesländer

Quelle: BIBB-Datenbank DAZUBI

nur aus der Internationalisierung des Versicherungsgeschäfts, sie ist ebenso aus den Verschiebungen im Beziehungsgeflecht der Finanzdienstleistungen zu erwarten.⁶

- Zur technisch-organisatorischen Entwicklung wird u. a. festgestellt, daß sich von 1985 bis 1989 die Zahl der in den Versicherungsunternehmen installierten EDV-Systeme um 540 Prozent von 2 690 auf 17 193 erhöht hat. Während 1985 im Innendienst der Anteil der Bildschirmarbeitsplätze bei 45 Prozent lag, betrug er 1989 bereits 75 Prozent.

Der Einsatz neuer Informationstechniken hat neben der Rationalisierungsfunktion und der Informationsfunktion für den Außen- und Innendienst u. a. eine Reorganisation der Arbeitsabläufe unter dem Stichwort Rundum-Sachbearbeitung (von der Antragsbearbeitung bis zur Schadensregulierung) und neue Aufgabenverteilungen zwischen Innen- und Außendienst ermöglicht.

- „Bis zum Jahr 2000 wird die Zahl der 16- bis 26jährigen um mehr als drei Millionen zurückgehen, während die Zahl der über 60jährigen um rd. drei Millionen zunimmt. Der demographische Wandel zusammen mit Veränderungen der Haushaltsgrößen, der

Bildungs- und Erwerbsbeteiligung, der Rolle der Familie, der Pluralisierung der Lebensstile, der Vermögenssituation u. a. wird einen quantitativen und qualitativen Wandel der Versicherungsnachfrage mit sich bringen. Die Versicherungswirtschaft wird es in Zukunft mit gebildeteren, wohlhabenderen und anspruchsvolleren, im Durchschnitt älteren und längerfristig mit weniger Kunden zu tun haben als heute.“⁷

Diese ausgewählten Rahmendaten für die Versicherungswirtschaft verdeutlichen, daß sich die wirtschaftlichen, technisch-organisatorischen und gesellschaftlichen Herausforderungen gegenüber 1977 verändert haben und andere Qualifikationsanforderungen an die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gestellt werden. Dies wurde auch auf dem BIBB-Fachkongreß „Neue Berufe — Neue Qualifikationen“ eindringlich von den Fachorganisationen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer herausgestellt.⁸

Die Versicherungswirtschaft hat auf der personalen Ebene längst reagiert: „Bei den Mitarbeitern in der Versicherungswirtschaft hat in den letzten Jahren eine sehr deutliche

Qualifikationsverschiebung nach oben stattgefunden: Im Zeitraum 1980—1990 stieg der Anteil der Mitarbeiter mit Abitur, Abschluß einer höheren Fachschule oder mit Hochschulabschluß von 13 Prozent auf 25 Prozent.“⁹

Nunmehr ist es dringend geboten, „die Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Versicherungswirtschaft durch die Schaffung eines aktuellen und bedarfsgerechten Ausbildungsberufs zu verbessern . . . In den Bereichen Personalentwicklung, Arbeitsorganisation, Controlling, Rechtsgrundlagen und Versicherungszweige hat es in den letzten 17 Jahren seit der Verabschiedung der gültigen Ausbildungsordnung viele Entwicklungen gegeben, die bei der Formulierung von Anforderungen (Lernzielen) für ein neues Berufsbild berücksichtigt werden müssen.“¹⁰

Welche Neuerungen sind zu erwarten?

Die alte Ausbildungsordnung von 1977, die auf den Innendienst alten Zuschnitts sowie den Verwaltungsbereich ausgerichtet ist und als Einspartenausbildung (Lebens-, Kranken- oder Schadensversicherung) ohne berufsbezogenen Computereinsatz durchgeführt werden konnte und kann, erscheint nicht zuletzt auch durch den hohen Anteil kognitiver Lernziele — die nicht in Handlungen zu realisieren sind — etwas antiquiert. Demgegenüber zeigen bereits die Eckwerte für die Neuordnung, daß künftig zu den Mindestanforderungen die Ausbildung im **Innen- und Außendienst** — und damit die Stärkung der Kundenorientierung gehören — sowie für eine computerunterstützte Aufgabenwahrnehmung ausgebildet wird.

Die Ausbildung wird auf der Grundlage des Privatkundengeschäfts erfolgen. Künftig wird in zwei Sparten ausgebildet, dabei ist insgesamt mindestens jede Bearbeitungsstation — von der Antrags-, Vertrags- bis zur

Leistungsbearbeitung — einmal zum Gegenstand der Ausbildung zu machen.

Dabei ist davon auszugehen, daß alle drei Sparten im Rahmen des Berufsschulunterrichts behandelt werden.

Liegt der Schwerpunkt der betrieblichen Ausbildung z. B. in der Lebensversicherung, so kann hier in der Antrags- und Vertragsbearbeitung ausgebildet und die Leistungsbearbeitung in der Krankenversicherung ergänzt werden. Es können aber auch in einer Sparte die gesamten Bearbeitungsstationen ausgebildet und darüber hinaus z. B. durch Fallstudien oder Verbundausbildung der Einblick in die zweite Sparte ermöglicht werden.

Die Neuordnung ist nicht zuletzt dem Ziel der **beruflichen Handlungskompetenz** der Ausgebildeten im Sinne des selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens qualifizierter beruflicher Tätigkeiten verpflichtet. Auf der Ordnungsebene wird daher den Lernzielformulierungen und den Prüfungsanforderungen entsprechende Aufmerksamkeit gewidmet werden. Im einzelnen wurden nebenstehende Eckwerte für die Neuordnung des Ausbildungsberufs festgelegt.

Die Arbeitnehmervertreter wiesen im Antragsgespräch darauf hin, daß sie den Bund ersuchen, die Länder im Koordinierungsausschuß um Prüfung zu bitten, ob auch Fremdsprachen im Berufsschulunterricht vermittelt werden können.

Bei der Betrachtung der Eckwerte ist darüber hinaus insbesondere hervorzuheben, daß hier erstmalig im Rahmen von Neuordnungen die Bedeutung der Mitarbeiter für das Ausbildungsunternehmen aufgenommen wurde. Insbesondere in Wirtschaftsbereichen, in denen erklärungsbedürftige Produkte verkauft, dazu die Kunden beraten und anschließend betreut werden müssen, ist die Erkenntnis nicht neu, daß qualifizierte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im zunehmen-

Übersicht: **Eckwerte für die Neuordnung des Ausbildungsberufes zum/zur Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau**

1. <i>Berufsbezeichnung:</i>	Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau
2. <i>Ausbildungsdauer:</i>	3 Jahre
3. <i>Berufsfeldzuordnung:</i>	Wirtschaft und Verwaltung — Schwerpunkt Absatzwirtschaft und Kundenberatung
4. <i>Struktur und Aufbau des Ausbildungsganges:</i>	Ausbildungsberuf ohne Spezialisierung (Monoberuf)
5. <i>Berufsbeschreibung:</i>	Katalog der Fertigkeiten und Kenntnisse <ul style="list-style-type: none">● Das Ausbildungsunternehmen<ul style="list-style-type: none">— Stellung des Ausbildungsunternehmens am Markt— Rechtsform, Organisations- und Entscheidungsstrukturen— Arbeitssicherheit, Umweltschutz und rationelle Energieverwendung— Der Mitarbeiter und seine Bedeutung für das Ausbildungsunternehmen Mit dieser Formulierung soll auf die Absicht hingewiesen werden, den künftigen Versicherungskaufmann zu befähigen, durch sein persönliches Verhalten (z. B. Kommunikations- und Teamfähigkeit, kundenorientierte Kommunikation, Flexibilität im Denken und Handeln) im Bewußtsein seiner Verantwortung und unter Artikulation seiner Ideen und Interessen zum Unternehmenserfolg beizutragen. Der Mitarbeiter spielt heute im Versicherungsunternehmen als Leistungsträger eine entscheidende Rolle. Die besondere Art der Produkte (immaterielle Güter), die spezifische Form der Dienstleistung (enger Kontakt zum Kunden, Innen- und Außendienst), geändertes Selbstverständnis der Mitarbeiter (Persönlichkeitsbewußtsein) wie des Versicherungsunternehmens (corporate identity) erfordern die Berücksichtigung dieser Aspekte in der Ausbildung des Versicherungskaufmanns. Dieser soll befähigt werden, die Beziehungen zwischen den betrieblichen (rechtlichen und strukturellen) Rahmenbedingungen, seinem Stellenwert im Unternehmen und seinen persönlichen Handlungs- und Entwicklungsmöglichkeiten zu erkennen. Die Kenntnis der Formal- und Funktionszusammenhänge ermöglicht es dem Auszubildenden, sich seiner Bedeutung sowohl im als auch für das Versicherungsunternehmen bewußt zu werden und seine Erkenntnis im Rahmen seiner Berufsausübung zu nutzen. Im Verfahren wird zu prüfen sein, ob und inwieweit sich diese Absicht in operationalisierbaren Lernzielen ausdrücken läßt oder ob eine allgemein gehaltene Formulierung vorzuziehen ist.— Innen- und Außendienst— Personalwesen— Berufsbildung— arbeits- und sozialrechtliche Grundlagen● Arbeitsorganisation mit Informations- und Kommunikationssystemen im Versicherungsunternehmen<ul style="list-style-type: none">— Arbeitsorganisation— Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen— Datenschutz/Datensicherheit● Versicherungsmärkte und Vertrieb<ul style="list-style-type: none">— Die Bedeutung der Versicherungswirtschaft in der Gesamtwirtschaft— Versicherungsmärkte— Kundeninteressen— Vertrieb— Kundenorientierte Kommunikation● Produkte und Leistungserstellung im Versicherungsunternehmen<ul style="list-style-type: none">— Produkte für den Bedarf des Privatkunden aus den Spartenbereichen Lebens-, Kranken-, Schadenversicherung auf der Grundlage der Bedingungswerke— Versicherungsprodukte des ausbildenden Unternehmens— Weitere Finanzdienstleistungen— Leistungserstellung● Rechnungswesen und Controlling<ul style="list-style-type: none">— Buchführung— Kostenrechnung— Statistik— Planungsrechnen— Controlling— Revision
6. <i>Zeitliche Gliederung:</i>	Zeitrahenmethode

den Wettbewerb unerlässlich sind. Die Aufnahme dieses Punktes wird jedoch einen selbstbewußteren und offeneren Umgang der Beteiligten fördern.

In die Entwicklung neuer Ausbildungsordnungen werden Erfahrungen bereits praktizierter Weiterentwicklungen in der Berufsausbildung einbezogen, dazu gehören auch — wie ebenfalls in den Eckwerten enthalten — die Einbeziehung des Umweltschutzes und des Europäischen Binnenmarktes in die Ausbildung.

Dennoch wird die neue Ausbildungsordnung, deren Inkrafttreten zum 1. August 1996 zu erwarten ist, alle Beteiligten in der betrieblichen Ausbildung, in der Berufsschule und in den Prüfungen vor neue Herausforderungen stellen, um die erforderlichen fachlichen, methodischen, sozialen und personalen Kompetenzen gezielt zu vermitteln bzw. zu fördern und zu prüfen.

Anmerkungen:

¹ Bankkaufmann/Bankkauffrau, Industriekaufmann/Industriekauffrau, Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandel. Für die beiden letztgenannten Ausbildungsberufe wird derzeit in einem einseitigen Verfahren der jeweilige Rahmenlehrplan überarbeitet, während die Ausbildungsordnungen aus den Jahren 1978 und 1979 noch nicht aktualisiert werden.

² Nach dem am 11. 11. 1993 das Antragsgespräch beim Bundesminister für Wirtschaft stattgefunden hatte, konnte der Projektantrag zur Neuordnung und Abstimmung mit dem Rahmenlehrplan am 19. 5. 1994 vom Bund-Länder-Koordinierungsausschuß beschlossen werden.

Im Einvernehmen mit dem Bundesminister für Bildung und Wissenschaft erfolgte dann vom Bundesminister für Wirtschaft am 27. 5. 1994 die Weisung an das Bundesinstitut für Berufsbildung, den Entwurf der Ausbildungsordnung zu erarbeiten und mit dem Entwurf des Rahmenlehrplanes abzustimmen.

Am 23./24. 6. 1994 wurde auf Bundesseite die konstituierende und erste Sitzung der Sachverständigen des Bundes unter Federführung des BIBB durchgeführt.

Am 17. 6. 1994 fand die konstituierende Sitzung des Rahmenlehrplanausschusses statt.

³ Neuabschlüsse eines Jahres bezogen auf die Vertragslösungen des Jahres

⁴ Die Länderseite hatte 1989 und 1992 entsprechende Projektanträge in den Bund-Länder-Koordinierungsausschuß eingebracht.

⁵ Die Vorbildung wird erst seit 1983 statistisch erfaßt.

⁶ Neumann, K.-H.: Literaturanalyse zu Einflußfaktoren der Entwicklung der Berufsbildung in der Versicherungswirtschaft. Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.) Materialien und statistische Analysen zur beruflichen Bildung, Heft 91. Berlin/Bonn 1992

⁷ Ebenda

⁸ BIBB (Hrsg.): Die neuen kaufmännischen Berufe — Entwicklungstendenzen und Lösungswege. 2. BIBB-Fachkongreß vom 9.—11. 12. 1992. Nürnberg 1993

⁹ Neumann, K.-H.: Literaturanalyse . . . , a. a. O.

¹⁰ Bockschecker, W.: Neuordnung des Ausbildungsberufs „Versicherungskaufmann/-kauffrau“ Das neue Berufsbild bekommt Konturen. Berufsbildungswerk Der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWW) e. V. (Hrsg.). Sonderdruck. Wiesbaden 1994

Statistische Daten zum Ausbildungsberuf Versicherungskaufmann / Versicherungskauffrau

1992	Versicherungskaufleute
Neuabschlüsse	5 811
Vertragslösungen	382
— Vertragslösungsquote	6,6 %
Auszubildende insgesamt	15 052
— Frauenanteil	46,8 %
Prüfungsteilnehmer	5 559
— Erfolgsquote	94,0 %
Schulische Vorbildung, davon	
— Hauptschule	2,9 %
— Realschule	26,8 %
— Abitur	55,7 %
— BGJ/BVJ*	0,3 %
— BFS*	14,3 %
Ausbildungsstätten insgesamt	2 605

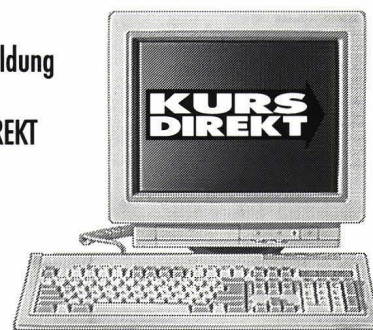
* BGJ = Berufsgrundbildungsjahr
BVJ = Berufsvorbereitungsjahr
BFS = Berufsfachschule

Nutzen Sie KURS DIREKT, wenn Sie Ihre Mitarbeiter/innen qualifizieren wollen.

Über 250.000 Angebote hält KURS DIREKT, die Online-Datenbank für Aus- und Weiterbildung der Bundesanstalt für Arbeit, für Sie bereit. Bundesweit und aktuell informiert KURS DIREKT u. a. über Tagesveranstaltungen, Seminare, Qualifizierungs- und Weiterbildungskurse, Aufbaustudiengänge. Gespeichert sind z. B. Angaben über Veranstalter, Veranstaltungsorte, Zugangsvoraussetzungen, Dauer, Inhalte, Kosten und Abschluß.

Wie einfach Sie vom PC in Ihrem Betrieb online auf KURS DIREKT zugreifen können, erfahren Sie vom Institut der deutschen Wirtschaft, KURS DIREKT, Postfach 51 06 69, 50942 Köln, Telefon: 02 21 / 3 76 55-24 oder -29, Telefax: 02 21 / 3 76 55-56 oder für Berlin und die neuen Länder: Jägerstraße 51, 10117 Berlin, Telefon: 0 30 / 2 33 20 77, Telefax: 0 30 / 2 38 40 35.

Eine Information der Bundesanstalt für Arbeit



Anzeige

423