

Verhältnisse hinaus und für eine Stabilisierung von Funktionszuschnitt und Zugangsweg, die für eine Sicherung der Zukunft des Qualifikationstyps Meister notwendig sind, die derzeit erarbeitete **Neuordnung der Fortbildung zum Industriemeister Metall** eine große Rolle spielen kann und muß. Dies ist nicht nur eine Frage der Modernisierung des Kompetenzprofils des Meisters. Eine mindestens ebenso große Bedeutung dürften die damit verbundene – qualifikatorische und symbolische – Stärkung des Meisters im Verhältnis zu konkurrierenden Arbeitskräftegruppen und das mit der Neuordnung bekundete Engagement der Sozialpartner für eine Zukunft des Meisters haben; dies um so mehr, als ja Neuordnungen anderer Meisterfortbildungen folgen sollen.

#### Anmerkungen:

<sup>1</sup> Es handelt sich dabei um das Projekt „Gewerkschaftliche Bildungspolitik und betriebliche Interessenvertretung vor neuen Herausforderungen: Neue Bildungs- und Berufswege zwischen Dualem System und Hochschule“, das von der Hans-Böckler-Stiftung gefördert wird und den Entstehungsgründen für die Schaffung neuer Bildungs- und Berufswege sowie ihren Konsequenzen für betriebliche Personalpolitiken und die Arbeitnehmervertretung in Betriebsfallstudien nachgeht.

<sup>2</sup> Hierbei handelt es sich um eine quantitative, jedoch nicht repräsentativ angelegte Telefonerhebung bei insgesamt 100 Betrieben mit mehr als 500 Beschäftigten im Maschinenbau, in der Elektrotechnischen und der Chemischen Industrie. Diese Erhebung ist Teil eines größeren Projekts des ISF („Arbeitsmarktentwicklung, betriebliche Personalpolitik und die neue Rolle des Industriemeisters“), das mit Hilfe verschiedener Methoden der Bedeutung veränderter Arbeitsmarktlagen und betrieblicher Personalpolitiken für die Entwicklung des unteren und mittleren Managements nachgeht. Dieses Projekt ist seinerseits Bestandteil des vom BMBF geförderten Verbundvorhabens „Die Rolle des mittleren und unteren Managements in modernen Arbeits- und Produktionskonzepten“.

<sup>3</sup> Generelle Probleme von Telefonbefragungen bestehen darin, daß sich im Ablauf der Befragungen häufig wichtige, vorab nicht erwartete Sachverhalte zeigen, die im weiteren Fortgang mit aufgenommen werden müssen, aber nicht rückwirkend mit den bereits befragten Betrieben abgeklärt werden können; ein Sachverhalt, der zu kleineren Grundgesamtheiten bei bestimmten Fragen führt.

# Die Neuordnung für Versicherungskaufleute bietet zukunftsweisende Entwicklungen in der kaufmännischen Ausbildung

## Walter Bockshecker

*Geschäftsführer des Berufsbildungswerks der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWW) e. V., München*

**Seit der Verabschiedung der Ausbildungsordnung von 1977 hat es in der deutschen Versicherungswirtschaft eine Vielzahl von grundsätzlichen Veränderungen gegeben. Diese führten dazu, daß sich die gesetzliche Grundlage des Ausbildungsberufs „Versicherungskaufmann/-frau“ immer mehr vom Qualifikationsbedarf der Versicherungswirtschaft entfernte.**

**Im folgenden werden die wichtigsten Entwicklungen und Veränderungen in der Versicherungswirtschaft aufgezeigt, die Grundlage für die Neuordnung des Ausbildungsberufs waren. Die neue Ausbildungsordnung für Versicherungskaufleute wurde in nur zwei Jahren Entwicklungszeit erarbeitet und am 14. 2. 1996 im Bundesgesetzblatt veröffentlicht. Sie tritt zum 1. 8. 1996 in Kraft.**

Die kaufmännische Ausbildung in Deutschland befindet sich an einem Wendepunkt. Die Ausbildungsordnungen für Bankkaufleute, Kaufleute im Groß- und Außenhandel, Industrie- und Versicherungskaufleute, die in den 70er Jahren entwickelt wurden, legen ein verwaltungsorientiertes kaufmännisches Berufsbild zugrunde, in dem Fach- bzw. Warenkunde und Rechnungswesen häufig dominieren. Inzwischen hat sich aber, vor allem in den absatzorientierten Wirtschaftszweigen, ein Wandel vollzogen. Der Wettbewerb ist härter geworden, viele Märkte haben sich vom Anbieter- zum Käufermarkt entwickelt mit der Folge, daß die Unternehmen zur Stär-

kung ihrer Wettbewerbsfähigkeit auch bei der Ausbildung ihres Nachwuchses diese Veränderungen mit einbeziehen müssen. Notwendigerweise sind Kunden- und Vertriebsorientierung bereits in der Ausbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter deutlicher als bisher zu betonen. Die Versicherungswirtschaft stellte sich als erster Wirtschaftszweig diesen Anforderungen, indem der Ausbildungsberuf „Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau“ an die aktuellen Anforderungen des Marktes angepaßt und das Berufsbild neu geordnet wurde.

## Die Entwicklungen in der Deutschen Versicherungswirtschaft erfordern ein neues Berufsbild

Bei den **gesetzlichen Veränderungen**, die Einfluß auf die Entwicklung der Versicherungswirtschaft hatten, ist zunächst die EU-Vermittlerempfehlung zu nennen, die u. a. eine breite Fachkompetenz im Produktbereich voraussetzt und den bislang möglichen „Einspartenversicherungskaufmann“ zumindest als Vermittler zweifelhaft werden läßt.

Am deutlichsten hat die 3. EU-Richtlinie die Rahmenbedingungen der deutschen Versicherungswirtschaft verändert. Die mit der Neuregelung des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) und des Aufsichtsgesetzes 1994 verbundene Deregulierung hat bislang nicht bekannte Wettbewerbsbedingungen geschaffen. Die Pflicht zur Genehmigung von „Allgemeinen Versicherungsbedingungen“ entfiel genauso wie die bis dahin teilweise verbindlichen vorgegebenen Tarife durch die Aufsichtsbehörde.

Unternehmerisches Denken und Handeln muß deshalb für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Versicherungswirtschaft ein Leitmotiv des eigenen Selbstverständnisses werden. Wo sollte damit begonnen werden, wenn nicht in der Ausbildung.

Ein weiterer Strukturwandel zeichnet sich bei der **Zusammenarbeit von Banken, Sparkassen und Versicherungswirtschaft** untereinander und mit Vertriebsorganisationen ab.

Zunehmend sind im Markt Konzernverbände oder Kooperationen zu verzeichnen, die mit einer gemeinsamen Geschäftspolitik über das Allfinanzangebot in den Wettbewerb eingreifen. Im Vertrieb mischen sich die traditionellen Produkte von Banken, Versicherungen und Bausparkassen.

Kenntnisse über zentrale Produkte der Partner sowie über deren Strukturen und Vertriebswege sind heute Voraussetzung für Versicherungskaufleute, die sich im Markt behaupten wollen. Hüten muß man sich aber davor, einen „Generaldilettanten Finanzdienstleister“ ausbilden zu wollen, der von allem ein wenig, aber von nichts wirklich etwas versteht und damit kein kompetenter Partner für den Kunden ist.

Vertrieb und Kundenberatung werden mehr als bisher für den Erfolg von Versicherungsunternehmen entscheidend sein, **Kunden statt Produktorientierung** soll u. a. ermöglichen, die Cross-Selling-Rate zu erhöhen, die Stornoquote zu reduzieren, bestandserhaltende Maßnahmen zu fördern.

Neben der 3. EU-Richtlinie hatte sicherlich die rasante **Entwicklung der elektronischen Datenverarbeitung** einen zentralen Einfluß auf die Entwicklung der Versicherungswirtschaft. So sind die Aufbau- und Ablauforganisation in den Versicherungsunternehmen nach Jahrzehnten der relativen Stabilität insbesondere in den letzten vier bis fünf Jahren starken Veränderungsprozessen unterworfen. Der Einsatz technischer Verkaufshilfen (Laptops) hat es ermöglicht, bestimmte Arbeitsabläufe von der Verwaltung auf den Außendienst zu übertragen (Beispiele: Policierung oder Schadenregulierung bis zu einer Maximalsumme). Es entstehen neue Agenturkonzepte und damit auch der Bedarf für einen Mitarbeiter, der gleichermaßen über versicherungsfachliches Know-how und kauf-

männisches Hintergrundwissen verfügt, kundenorientiert denkt, Vertriebserfahrung hat und zur Bewältigung seiner Aufgaben zeitgemäße EDV-Technik einsetzen kann.

Durch diese Entwicklungen entstehen flachere Hierarchien. Dies bedeutet mehr Verantwortung für den einzelnen und veränderte Anforderungen an die Ausbildung. Das direkte Lernen am Arbeitsplatz im Innendienst und im Vertrieb gewinnt an Bedeutung.

Was die **Internationalisierung** des Versicherungsmarktes mit sich bringen wird, darüber läßt sich im Moment nur spekulieren. Aus dem Blickwinkel der Ausbildung heraus ist hier Gelassenheit angesagt. Natürlich müssen Versicherungskaufleute künftig über die Strukturen und Produkte der wichtigsten ausländischen Anbieter informiert sein – schon um dem Kunden die Unterschiede zu eigenen Produkten zu erläutern. Aber – die Forderung nach verbindlichen Fremdsprachenkenntnissen für alle Auszubildenden ist sicherlich zum jetzigen Zeitpunkt verfrüht.

Die bislang aufgezeigten Veränderungen haben selbstverständlich auch einen direkten Einfluß auf den **Qualifikationsbedarf** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die hohe Veränderungsgeschwindigkeit von Produktangeboten und dem Arbeitsumfeld führt zwangsläufig dazu, daß faktenorientiertes Wissen schnell veraltet. Eine bedarfsgerechte und zeitgemäße Ausbildung muß auch die Fähigkeiten ausprägen und fördern, die notwendig sind, um sich aktuelles Wissen selbstständig zu erschließen und dieses im Rahmen der beruflichen Zielvorgaben zu nutzen.

Für die Ausbildung ergeben sich zwei wesentliche Konsequenzen:

- von der Produktpalette her gesehen, „zu schmal“ ausgebildete Versicherungskaufleute haben eine sehr eingeschränkte Kundenberatungskompetenz und entsprechen, zumindest quantitativ gesehen, nicht dem Bedarf der Versicherungswirtschaft;

- Versicherungskaufleute müssen lernen, „aus der Sicht des Kunden heraus zu denken und nicht nur aus der Sicht des Produktes“ und – natürlich auch entsprechend zu handeln.

## Die Entwicklung eines bedarfsgerechten Ausbildungskonzepts

Zentrales Ziel der Neuordnung war es, **einen Wandel im Qualifikationsmodell und im beruflichen Selbstverständnis** von Versicherungskaufleuten einzuleiten.

Ausgangspunkt war die Ausbildungsordnung von 1977, die das Bild eines weitgehend weisungsgebundenen Sachbearbeiters im Innendienst zur Grundlage hatte. Dieses „Modell“ war zumindest bis zum Anfang der 90er Jahre bedarfsgerecht und erfolgreich. 160 000 bislang ausgebildete Versicherungskaufleute in Deutschland sprechen eine deutliche Sprache.

Hinzu kam, daß seit Anfang der 90er Jahre eine wachsende Unzufriedenheit bei den Ausbildungsbetrieben feststellbar war. Die Lehrpläne der einzelnen Bundesländer hatten sich beispielsweise so weit auseinanderentwickelt, daß man nur noch mit viel gutem Willen von einem bundeseinheitlichen Ausbildungsberuf „Versicherungskaufmann/-frau“ sprechen konnte.

Das Leitbild für die Neuordnung des Ausbildungsberufs „Versicherungskaufmann/-frau“ war daher ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin, der/die dazu befähigt ist, weitgehend selbständig und kundenorientiert Aufgaben im Innendienst und im Außendienst zu bewältigen.

### Neuordnungsverfahren

Wenn Ausbildungsordnungen geändert werden sollen, setzt das ein Abstimmungsverfahren voraus, dem ein Ablaufreglement zugrunde liegt, an dem eine Vielzahl von Interessensvertretern beteiligt ist. Grundlegende Kenntnisse über den Ablauf sind notwendig, um die Ergebnisse eines Neuordnungsverfahrens besser verstehen zu können.

Grundsätzlich beginnt das Verfahren mit einer **Forschungs- und Entwicklungsphase**. In diesem Fall hatte das BIBB eine Literaturanalyse durchgeführt.<sup>1</sup> Von Seiten der Versicherungswirtschaft wurde der Veränderungsbedarf ermittelt, und die Entscheidungsträger der Versicherungswirtschaft sowie die Ausbildungsverantwortlichen wurden in die grundsätzliche strukturelle und inhaltliche Gestaltung des neuen Berufsbildes mit einbezogen. Dieses Vorgehen führte zu einer breiten Akzeptanz der einschneidenden Veränderungen.

In der nächsten Phase – **dem Vorverfahren** – führt der Fachminister – in diesem Fall der Bundesminister für Wirtschaft – in Abstimmung mit dem Einvernehmensminister (Bundesminister für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie – BMBF) das Antragsgespräch durch, in dem die bildungspolitischen Eckwerte der Neuordnung im Konsens aller Beteiligten (Arbeitgeber, Arbeitnehmer, Bund und Länder) festgelegt wurden. Zu den Eckwerten zählen u. a. die Ausbildungsberufsbezeichnung, die Ausbildungsdauer und der Qualifikationskatalog. Anschließend beschloß der Koordinierungsausschuß über den Projektantrag zur abgestimmten Novellierung von Ausbildungsordnung und Rahmenlehrplan der Versicherungskaufleute.

Das Vorverfahren war im Mai 1994 einvernehmlich abgeschlossen.

Im Anschluß daran folgt die **Erarbeitungs- und Abstimmungsphase**. Unter Federführung des BIBB erarbeiten die Sachverständigen des Bundes, die von den Spitzenorganisationen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer benannt werden, den Entwurf der Ausbil-

dungsordnung und stimmen ihn mit dem Rahmenlehrplanentwurf ab, der von den Sachverständigen der Länder, die von den einzelnen Kultusministerien benannt werden, erarbeitet wurde.

Die Arbeitgeberseite war durch Sachverständige des Berufsbildungswerkes der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWW) und des Deutschen Industrie- und Handelstages (DIHT), die Arbeitnehmerseite war durch die Deutsche Angestellten-Gewerkschaft (DAG) und die Gewerkschaft Handel, Banken und Versicherungen (HBV) vertreten.

Bedenkt man, daß im Regelfall mindestens 15 Personen an jeder Detailentscheidung beteiligt waren und daß diese Entscheidungen nur im Konsens verabschiedet werden, ist unschwer nachvollziehbar, daß höchste physische und psychische Anforderungen an jeden Beteiligten gestellt wurden.

Die sachliche und zeitliche Abstimmung der Entwürfe der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplanes werden nach der Stellungnahme der Spitzenorganisationen in einer Gemeinsamen Sitzung der Sachverständigen des Bundes und der Länder, in diesem Fall unter Leitung des BMBF, festgestellt. Anschließend werden die Entwürfe den weiteren beteiligten Gremien zur Beschlußfassung zugeleitet.

In der nun folgenden **Erlaßphase** prüfte das Ministerium für Justiz die Rechtsförmlichkeit des Verordnungsentwurfs; am 8. 2. 1996 unterschrieb der zuständige Staatssekretär des Bundeswirtschaftsministeriums die neue Verordnung über die Berufsausbildung der Versicherungskaufleute. Am 14. 2. 1996 wurde die Verordnung im Bundesgesetzblatt veröffentlicht und ist damit rechtsgültig.

Die Realisierung dieses Neuordnungsverfahrens, bei dem es um strukturelle und inhaltliche Veränderungen ging, in weniger als zwei Jahren, gilt als vorbildlich. Sie ist auf die Bereitschaft aller am Prozeß beteiligten Interessensvertreterinnen und -vertreter zurückzu-

führen, konstruktiv und „ohne Nebenkriegsschauplätze“ ein konsensfähiges Ergebnis zu schaffen.

## **Die sechs inhaltlichen Zielen der Neuordnung und deren konkrete Realisierung**

### **1. Ziel: Aktuelle Entwicklungen berücksichtigen**

Die Veränderungen seit 1977 machten es notwendig, die inhaltliche Gewichtung von Ausbildungselementen zu überprüfen und zu ändern. Früher war beispielsweise das Thema „Personalentwicklung“ von untergeordneter Bedeutung, heute spielt es in den Versicherungsgesellschaften eine wichtigere Rolle. Besonders einschneidende Veränderungen gab es durch elektronische Datenträger in allen Arbeitsfeldern. Dies hat den Informationsfluß in Versicherungsunternehmen genauso verändert wie die Art der Arbeitsmittel, die genutzt werden. In der neuen Ausbildungsordnung gibt es daher eine Berufsbildposition „Arbeitsorganisation mit Informations- und Kommunikationssystemen“. Demgegenüber hat das klassische Rechnungswesen in der Berufspraxis von Versicherungskaufleuten an Bedeutung verloren und wurde in der neuen Ausbildungsordnung reduziert.

Weitere Themen, die wegen aktueller Entwicklungen aufgenommen wurden, sind u. a. Produkt- und Marktkenntnisse über die wichtigsten Märkte in der EU, z. B. England und Frankreich, und die Finanzdienstleistungsprodukte, soweit sie einen Bezug zum Tätigkeitsfeld von Versicherungskaufleuten haben (Bausparen und Investment).

Neben der inhaltlichen „Stimmigkeit“ der Lernziele mußten Vorgaben der Bundesministerien berücksichtigt werden. So wurde eine Berufsbildposition „Arbeitssicherheit, Umweltschutz und rationelle Energieverwendung“ genannt, obwohl sich die Sachverständigen

des Bundes für die Formulierung „Arbeitssicherheit, Umweltschutz und rationelle Ressourcenverwendung“ einsetzten. Immerhin wurde aus dieser Neuordnung heraus der Impuls zur Aktualisierung dieser Standardposition gegeben, von dem nun künftige Neuordnungen profitieren dürften.

### **2. Ziel: Vertriebsorientierte Inhalte stärker gewichten**

Auf dem klassischen Arbeitsfeld der Versicherungskaufleute, nämlich in der Verwaltung der Unternehmen, werden zunehmend elektronische Verwaltungs-, Kommunikations- und Informationssysteme eingesetzt. Das hat bewirkt, daß die traditionelle Verwaltung zwischen Innendienst und Außendienst zunehmend durchlässiger geworden ist. Dabei geht die Versicherungswirtschaft von der Überlegung aus, daß auch im Innendienst tätige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Außendienstpartner nur dann effizient unterstützen können, wenn sie selbst im Rahmen ihrer Ausbildung, wo immer möglich, außendienstorientierte Erfahrung gemacht haben. Für Versicherungsunternehmen bedeutet dies, daß die Ausbildung im Hinblick auf vertriebsorientierte Inhalte geöffnet werden muß. Dazu ist die Akzeptanz der Berufsausbildung in den Vertriebsbereichen zwingende Voraussetzung. Dort, wo Innendienst- und Außendienstausbildung noch organisatorisch getrennt sind, müssen neue konstruktive Formen der Zusammenarbeit bei der gemeinsamen Ausbildung gefunden werden.

### **3. Ziel: Verstärkung der Kundenorientierung**

Um die Qualität der Beratung über Versicherungsprodukte zu erhöhen, sind die künftigen Versicherungskaufleute in der Ausbildung zu befähigen, bei der Beratung als Maßstab für den individuellen Bedarf eines Kunden dessen wirtschaftliche Möglichkeiten zu berücksichtigen. Kundenorientiertes Verhalten, sowohl im Innendienst als auch im Außendienst, wird zur Grundvoraussetzung für erfolgreiches Arbeiten der Versicherungskauf-

leute. Die Kundenorientierung zieht sich wie ein roter Faden durch die Ausbildungsordnung und hat mit der Berufsbildposition „Kundenorientierte Kommunikation“ erstmals in die Ausbildungsordnung für Versicherungskaufleute Eingang gefunden. Das Gewicht, das der Aspekt der Kundenorientierung in der Ausbildung erhalten hat, zeigt sich auch daran, daß die praktische Übung in der Abschlußprüfung künftig ein Kundenberatungsgespräch sein wird, in dem der angehende Versicherungskaufmann nachweist, daß er befähigt ist, dem Kunden bedarfsgerechte Versicherungslösungen unter Berücksichtigung dessen wirtschaftlicher Lage anzubieten.

### **4. Ziel: Steigerung von Flexibilität der Mitarbeiter und deren Einsatzmöglichkeiten im Versicherungsunternehmen**

Nach der derzeit gültigen Ausbildungsordnung ist es möglich, daß Versicherungskaufleute in nur einer Sparte ausgebildet werden. Dies entspricht längst nicht mehr der Bedarfslage der Versicherungswirtschaft. Daher wird künftig eine exemplarische Ausbildung in mindestens zwei der drei Spartenbereiche Lebens- und Unfall-, Kranken- und Schadenversicherung verbindlich sein. Gründe für die Entscheidung waren insbesondere die Entwicklung von Produkt- zur Kunden- oder Zielgruppenorientierung, der verstärkte Einsatz von Versicherungskaufleuten im Außendienst und die wachsende Notwendigkeit, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Unternehmen flexibler einzusetzen. Eine Umfrage des DIHT bei allen Ausbildungsbetrieben der Versicherungswirtschaft hat die Entscheidung für eine Mehrspartenausbildung bestätigt. Auf die Frage „Halten Sie zukünftig eine Ausbildung von Versicherungskaufleuten in mindestens zwei Spartenbereichen für bedarfsgerecht?“ antworteten über 90 Prozent der Ausbildungsbetriebe uneingeschränkt mit „ja“.

Die neue Ausbildungsordnung orientiert sich am Privatkundengeschäft. Unabhängig davon bietet sie Versicherungsunternehmen mit

Schwerpunkten in anderen Geschäftsfeldern aber auch weiterhin die Möglichkeit, Versicherungskaufleute auszubilden.

#### **5. Ziel: Handlungsorientierung verbessern**

Eine weitere Neuerung ist die besondere Berücksichtigung der Handlungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als „wesentliche Voraussetzung für den Kundennutzen, für den Unternehmenserfolg und auch für die persönliche Entwicklung des Auszubildenden“. Das Tempo, in dem sich Strukturen, Produkte, Versicherungsbedingungen und Vertriebskonzepte verändern, hat sich in den letzten Jahren deutlich gesteigert. Deshalb sind analytische Fertigkeiten, Flexibilität, Beherrschung von Problemlösungsstrategien, Entscheidungsfähigkeit und konstruktives Sozialverhalten zu Kriterien geworden, die für die Bewältigung der beruflichen Anforderung, gerade in einem kommunikationsintensiven Ausbildungsberuf wie dem des Versicherungskaufmanns, eine Erfolgsvoraussetzung sind.

Berufliche Handlungskompetenz setzt sich zusammen aus Fachkompetenz, Methodenkompetenz und Sozialkompetenz. Dies ist durchgängig von der Planung der Ausbildung über die Durchführung bis hin zur Prüfung zu berücksichtigen und stellt an die Entwicklung von Ausbildungsmitteln besondere und neue Anforderungen. Auch einzelne Ausbilderinnen und Ausbilder werden unter diesem Gesichtspunkt ihr Selbstverständnis und ihre Ausbildungsmethodik überprüfen müssen. Handlungskompetenz ist nicht nur durch betrieblichen Frontalunterricht zu erreichen. Auch für die Berufsschulen gewinnt die handlungsorientierte Vermittlung von Kompetenzen, die über das Lehren reiner Fakten hinausgehen, an Bedeutung.

Ein Beispiel mit berufsübergreifender Wirkung ist die Gestaltung des Prüfungsfaches Wirtschafts- und Sozialkunde in Abstimmung mit der Länderseite, in dem die allgemeinen, wirtschaftszweigübergreifenden Inhalte mit der beruflichen Lebenswelt der Auszubildenden in der Versicherungswirt-

schaft verknüpft wurden. Dadurch gewinnt das Prüfungsfach an Profil. Die neue Gestaltung dieses Prüfungsfaches wird in den anstehenden Neuordnungen im kaufmännischen Bereich entsprechend aufgegriffen werden.

#### **6. Ziel: Vereinheitlichung der Qualitätsmaßstäbe für Ausbildung und Prüfung**

Wesentliche Merkmale des „dualen Berufsausbildungssystems“ sind die Bundeseinheitlichkeit und Verbindlichkeit der Mindestanforderungen in der Ausbildungsordnung zur Sicherung von Transparenz und Qualität. Ein Versicherungskaufmann, der in Hamburg ausgebildet wird, darf sich, vom Ausbildungsergebnis her gesehen, nicht wesentlich von der Versicherungskauffrau unterscheiden, die in Ulm oder Erfurt ausgebildet wird. Damit in den einzelnen Bundesländern eine vergleichbare Ausbildungsqualität gewährleistet werden kann, ist es notwendig, daß sich die Lehrpläne in den einzelnen Bundesländern nicht wesentlich voneinander unterscheiden. Ein weiterer Schritt wäre es, wenn auch das Prüfungswesen bundesweit möglichst vereinheitlicht würde, zumal die meisten Versicherungsunternehmen bundesweit tätig sind und deshalb ein fairer Vergleich der Qualifikation von Mitarbeitern möglich sein müßte. Das BWV strebt deshalb die Einführung zentraler Prüfungsaufgaben im schriftlichen Prüfungsteil und klar definierte Kriterien und Abläufe bei der praktischen Übung an.

An diesem Ziel wird noch einmal deutlich, daß die Neuordnung eines Ausbildungsberufes ein erster wichtiger Schritt ist.

**Nur durch eine adäquate Umsetzung ist die Intention des neuen Ausbildungsberufs zu erreichen**

Nachdem die Ausbildungsordnung nunmehr erlassen ist und zum 1. 8. 1996 in Kraft tritt,

steht insbesondere für die Ausbildungsverantwortlichen die Umsetzung an. Die grundsätzlichen Veränderungen (Vertriebsorientierung/zweiter Spartenbereich/handlungsorientierter Ansatz) gegenüber der Verordnung von 1977 erfordern u. a., neben Ausbildungsinhalten beispielsweise auch die innerbetrieblichen Ausbildungsstrukturen, die -methoden, das Bewerberprofil oder die Ausbilderweiterbildung zu überprüfen und eine weitgehende Akzeptanz bei den Ausbildungsverantwortlichen von Innen- und Außendienst für diesen veränderten Ausbildungsansatz zu schaffen.

Daher begleitet und unterstützt das BWV die praktische Umsetzung der neuen Ausbildungsordnung durch umfangreiche Maßnahmen.

#### **Unterstützung der Umsetzung in Ausbildungsbetrieb und Berufsschule**

Von allen an der Neuordnung Beteiligten wurden gemeinsam **Erläuterungen** zur neuen Ausbildungsordnung entwickelt, um die manchmal abstrakt wirkenden „justitiablen“ Formulierungen des Verordnungstextes für den mit der praktischen Umsetzung befaßten Ausbildungsverantwortlichen transparenter zu machen. Die Erläuterungen enthalten darüber hinaus erstmalig eine Berufsbeschreibung in englischer und französischer Sprache und Handlungshilfen für die Umsetzung, beispielsweise Vorschläge für betriebliche Ausbildungspläne in unterschiedlichen Ausbildungsbetrieben.

Für die Ausbildungsverantwortlichen wurden vom BWV mit Unterstützung des BIBB **handlungsorientierte Ausbildungsmaterialien** für die Bereiche Lebens-, Kranken- und Schadenversicherung entwickelt. Bei diesem Projekt brachten 25 Vertreterinnen und Vertreter aus 21 Versicherungsunternehmen ihre Fach- und Methodenkompetenz ein, um die Einführung des neuen Berufsbildes mit zeitgemäßen Materialien zu unterstützen.

Das BWV hat Anfang 1996 vier zentrale **Workshops** für die Ausbildungsverantwortlichen durchgeführt mit dem Ziel, einen gemeinsamen Informationsstand über die Intention und die Ergebnisse der Neuordnung herzustellen, praktische Hilfestellungen für die betriebliche Umsetzung anzubieten und die erarbeiteten Lehr-/Lern- und Informationsmittel vorzustellen.

Mit diesen Veranstaltungen erreichte das BWV insgesamt 350 Ausbildungsverantwortliche. Nahezu jedes in der Versicherungswirtschaft ausbildende Unternehmen war repräsentiert.

Für die Versicherungsfachlehrerinnen und -fachlehrer wurden beispielsweise in 1995 **Seminare** durchgeführt und eine komplette neue **Lehrbuchreihe** unter Herausgeberschaft des BWV erarbeitet. Darauf abgestimmte Lösungshefte für Lehrer und Foliensammlungen für die Unterrichtspräsentationen ergänzen die Lehrbuchreihe für Versicherungskaufleute.

Auf dezentraler Ebene haben sich in vielen der 57 Verbindungsstellen des BWV **Ausbilder-/Lehrerarbeitskreise** gegründet, um die Umsetzung des Berufsbildes miteinander abzustimmen und den Bedarf für überbetriebliche Ausbildung zu definieren.

### Praxisnahe Prüfung

Die Abschlußprüfung soll eine hohe Aussagekraft hinsichtlich der zu erwartenden „Berufstauglichkeit“ von Auszubildenden haben. Folgt man dem Grundsatz der handlungsorientierten Ausbildung, muß folgerichtig eine Abschlußprüfung durchgeführt werden, die die zu vermittelnden Kompetenzen erfaßt und bewertbar macht.

Die derzeit noch praktizierte Abschlußprüfung von Versicherungskaufleuten ist deutlich geprägt durch die Reproduktion von Faktenwissen. „Problemlösefähigkeit“ und

soziale Kompetenzen, die für den Berufsalltag von Versicherungskaufleuten unerläßliche Voraussetzung zur Bewältigung der Anforderungen sind, spielen eine untergeordnete Rolle. Crashkurse vor der Prüfung, bei denen die notwendigen Fakten in das Kurzzeitgedächtnis der Prüflinge „transportiert“ werden, sind verlorene Zeit für Auszubildende und Betriebe.

## Umsetzung der neuen Ausbildungsordnung ist ein zeitaufwendiger Prozeß

Die neue Abschlußprüfung wird sich durch einen angemessenen Einsatz von „ungebundenen Prüfungsaufgaben“ und durch das verbindliche „Kundenberatungsgespräch“ deutlich näher an der beruflichen Praxis orientieren. Das BWV hat gemeinsam mit dem DIHT, der Zentralstelle für Aufgabenerstellung in Nürnberg und der Universität Mainz ein Forschungsprojekt zur Entwicklung und Prüfung von qualitativ hochwertigen, praxisorientierten Aufgaben auf der Basis des neuen Ausbildungsberufs initiiert. An diesem Projekt sind Ausbildungsvertreter verschiedener Versicherungsgesellschaften genauso beteiligt wie Versicherungsfachlehrer und Prüfungsexperten der Industrie- und Handelskammern. Die Ergebnisse des Projektes werden in die Schulungen der Prüfer und der Mitglieder von Aufgabenerstellungsausschüssen eingebracht.

### Zusammenfassung

Für die Versicherungswirtschaft wurde als erster Wirtschaftszweig ein neuer Ausbildungsberuf geschaffen, der die weitere Entwicklung der kaufmännischen Ausbildung beeinflussen wird.

Die Umsetzung der neuen Ausbildungsordnung ist ein Prozeß, denn immer dort, wo lange gültige Strukturen an Stabilität verlieren und Einstellungen verändert werden müssen, braucht das Zeit. Wer glaubt, einen Schalter umlegen zu können, und die Ziele der Neuordnung sind umgesetzt, wird scheitern. Aber auch der, der jetzt die Hände in den Schloß legt.

Die Ausbildungsbetriebe der Versicherungswirtschaft haben, im Vergleich zu anderen Wirtschaftszweigen, sehr gute Strukturen für die Umsetzung eines neuen Berufsbildes. Die Rahmenbedingungen (Verbindungsstellenstruktur und praktische Unterstützung durch Veranstaltungen und Literatur des BWV) bieten hier sehr gute Voraussetzungen.

Trotzdem darf nicht unterschätzt werden, daß die Ausbildungsverantwortlichen in einer neuen Qualität gefordert sind. Ging es bislang darum, ein bestehendes System zu verbessern oder das Ausbildungskonzept in veränderte betriebliche Strukturen einzupassen, geht es heute darum, neue Strukturen mitzugestalten und Einstellungen weiterzuentwickeln.

Dies ist sicher keine einfache Aufgabe – aber die Entwicklung ist notwendig, um den Ausbildungsberuf attraktiv für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie bedarfsgerecht für die Ausbildungsbetriebe zu erhalten.

#### Anmerkungen:

<sup>1</sup> Vgl. Neumann, K.-H.: *Literaturanalyse zu Einflussfaktoren der Entwicklung der Berufsbildung in der Versicherungswirtschaft*. Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär (Hrsg.), Berlin/Bonn 1992 (Materialien und statistische Analysen zur beruflichen Bildung, Heft 91)