

WISSENSCHAFTLICHE DISKUSSIONSPAPIERE

Heft 54

Projekt 3.2004

Evaluation der Büroberufe

Abschlussbericht

zum Ausbildungsberuf

Kaufmann/Kauffrau

für Bürokommunikation

(Industrie/Handel und Handwerk)

Ingrid Stiller

Schriftenreihe
des Bundesinstituts
für Berufsbildung
Der Generalsekretär · Bonn

Bundesinstitut
für Berufsbildung **BiBB** ▶

- ▶ Forschen
- ▶ Beraten
- ▶ Zukunft gestalten

Die WISSENSCHAFTLICHEN DISKUSIONSPAPIERE des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) werden durch den Generalsekretär herausgegeben. Sie erscheinen als Namensbeiträge ihrer Verfasser und geben deren Meinung und nicht unbedingt die Meinung des Herausgebers wieder. Sie sind urheberrechtlich geschützt. Ihre Veröffentlichung dient der Diskussion in der Fachöffentlichkeit.

Autorin: Ingrid Stiller

Redaktion: Martin Elsner



Der Inhalt dieses Werkes steht unter einer Creative Commons Lizenz (Lizentyp: Namensnennung – Keine kommerzielle Nutzung – Keine Bearbeitung – 3.0 Deutschland).

Das Werk wird durch das Urheberrecht und/oder einschlägige Gesetze geschützt. Jede Nutzung, die durch diese Lizenz oder Urheberrecht nicht ausdrücklich gestattet ist, ist untersagt.

Weitere Informationen finden Sie im Internet auf unserer Creative Commons-Infoseite <http://www.bibb.de/cc-lizenz>

Vertriebsadresse:

Bundesinstitut für Berufsbildung
Fachabteilung 1.2 (VÖ)
53043 Bonn

Bestell-Nr.: 14.054

Copyright 2001 by Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn
Herausgeber: Bundesinstitut für Berufsbildung,
Der Generalsekretär, Bonn
Internet: www.bibb.de
E-Mail: zentrale@bibb.de
Umschlaggestaltung: Hoch Drei Berlin
Herstellung: Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn
Druck: Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn
Printed in Germany

ISBN 3-88555-700-2

Gedruckt auf Recyclingpapier, hergestellt aus 100 % Altpapier

Diese Netzpublikation wurde bei Der Deutschen Bibliothek angemeldet und archiviert.
URN: [urn:nbn:de:0035-0018-0](http://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0035-0018-0)

Vorwort

Mit der Veröffentlichungsreihe „Evaluation der Büroberufe“ werden die Ergebnisse aus dem gleichnamigen Forschungsprojekt des Bundesinstitutes für Berufsbildung vorgestellt. Zu den Büroberufen gehören die Bürokaufleute (Industrie, Handel und Handwerk), die Kaufleute für Bürokommunikation (Industrie und Handel) und die Fachangestellten für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst). Es handelt sich um sog. Querschnittsberufe, die bezogen auf die Berufe der gewerblichen Wirtschaft in allen Wirtschaftszweigen, Branchen und Betriebsgrößen seit dem 1. August 1991 und bezogen auf den Beruf des Öffentlichen Dienstes (auf Bundes-, Länder- und kommunaler Ebene) seit dem 1. August 1992 auf neugeordneter Grundlage ausgebildet werden können.

Die Büroberufe gehören mit insgesamt rund 100.000 Ausbildungsverhältnissen zu den quantitativ stärksten kaufmännischen und verwaltenden Ausbildungsberufen.

Die Evaluation der Ausbildungsordnungen soll Aufschluss darüber bringen, inwieweit die Intentionen der Neuordnung in der betrieblichen und schulischen Ausbildung sowie in den Prüfungen umgesetzt werden. Sie soll zeigen, wie Qualifikationen verwertet werden und inwieweit die Ausbildungsordnungen anforderungsgerecht gestaltet sind.

Mit der Neuordnung der Büroberufe wurden Anfang der 90'er Jahre strukturell und inhaltlich neue Wege beschritten, die Impulse für andere Neuordnungen setzten. Diese wurden in den folgenden Jahren u. a. im Hinblick auf die Schneidung von Berufen und die Ausgestaltung grundbildender Qualifikationen weiterverfolgt.

Gleichwohl werden in jüngster Zeit vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen, technischen und organisatorischen Entwicklungen die Büroberufe, insbesondere die Aspekte „Kundenorientierung“, „moderne IT-Systeme“ und „Branchenorientierung“ für aktualisierungsbedürftig gehalten.

Es ist also an der Zeit, sich dem Thema einer anforderungsgerechten Aktualisierung oder Neuordnung der Büroberufe zu nähern und Informationen für die Entscheidungsfindung zur Verfügung zu stellen.

Grundlage dieser Veröffentlichungsreihe sind Untersuchungen im Rahmen des Forschungsprojektes. Es wurden schriftliche Befragungen von Betrieben und zuständigen Stellen sowie Fallstudien und Expertengespräche durchgeführt. Parallel wurde auf der Länderseite die schulische Ausbildung in den Büroberufen evaluiert. Das Projekt wurde durch einen Sachverständigenbeirat begleitet, dem Vertreter und Vertreterinnen der Spitzenorganisationen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer, des universitären Berufsbildungsforschungsbereichs und der Länder angehörten.

Die Berichte aus allen Erhebungen verfolgen das Ziel, vor dem Hintergrund der nunmehr zehnjährigen Ausbildungsordnungen, die bisherige Ausbildung in diesen Berufen sowie die

derzeitigen und absehbaren künftigen Herausforderungen und Trends zu reflektieren und Konsequenzen für die zukünftige Durchführung und Ordnung der Berufsausbildung zu ziehen.

Zu dem Projekt liegen bisher folgende Veröffentlichungen vor:

SCHWARZ, HENRIK: Projekt Evaluation der Büroberufe – Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung von Personal-/Ausbildungsverantwortlichen und einschlägig ausgebildeten Fachkräften in den ersten Berufsjahren (Band I) – hier bezogen auf den Ausbildungsberuf: Bürokaufmann/Bürokauffrau (I/H). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 34. Berlin/Bonn 1998.

ORTH, BARBARA: Projekt Evaluation der Büroberufe - Bürokaufmann/Bürokauffrau (Hw). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 35. Berlin/Bonn 1998.

STILLER, INGRID: Projekt Evaluation der Büroberufe – Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation. (I/H). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 36. Berlin/Bonn 1998.

STÖHR, ANDREAS: Projekt Evaluation der Büroberufe – Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (ÖD). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 37. Berlin/Bonn 1998.

SCHWARZ, HENRIK: Projekt Evaluation der Büroberufe (Band V) – Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung der zuständigen Stellen der Industrie und des Handels, des Handwerks und des öffentlichen Dienstes für die Ausbildungsberufe: Bürokaufmann/Bürokauffrau (I/H und Hw), Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (I/H), Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (ÖD). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 43. Berlin/Bonn 1998.

STILLER, INGRID; ORTH, BARBARA; SCHWARZ, HENDRIK; STÖHR, ANDREAS: Evaluation der Büroberufe. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis. BIBB (Hrsg.). 28. Jahrgang. Heft 1/1999.

STILLER, INGRID: Forschungsprojekt Evaluation der Büroberufe. BIBBforschung, 1. Jahrgang, 3/2000, Okt. 2000.

Als Veröffentlichungen sind vorgesehen:

STILLER, INGRID; STÖHR, ANDREAS und in zeitweiser Zusammenarbeit mit Barbara Orth, Carola Sand, Henrik Schwarz, Nalan Canbay "Ergebnisse aus der Evaluation der Büroberufe - Bürokaufmann/Bürokauffrau, Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation, Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation", Abschlussbericht, Hrsg.: BIBB.

SCHWARZ, HENRIK; STILLER, INGRID: Evaluation der Büroberufe – Bürokaufmann/Bürokauffrau (I/H) - Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere.

SAND, CAROLA; STÖHR, ANDREAS: Evaluation der Büroberufe - Bürokaufmann/Bürokauffrau (Hw) - Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere.

STÖHR, ANDREAS: Evaluation der Büroberufe - Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (ÖD) - Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere.

FILGER, JOCHEN: Evaluation der Büroberufe – Schulische Ausbildung - Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere.

Die vorliegende Veröffentlichung enthält für die Kaufleute für Bürokommunikation einen Überblick über die Forschungsergebnisse für den betrieblichen Bereich und basiert im empirischen Teil auf den Ergebnissen der repräsentativen Befragung in den Betrieben und der Fallstudien, die in ausgewählten Ausbildungsbetrieben durchgeführt wurden. Wir hoffen, dass die Berichte Entscheidungshilfen für eine Neuordnung bieten und für die weitere Verbesserung der betrieblichen Ausbildung hilfreich sein werden.

Bonn, im Mai 2001

Ingrid Stiller, Projektleiterin

Inhaltsverzeichnis		Seite
1	Einführung in den Ausbildungsberuf	7
2	Ergebnisse	13
2.1	Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick	13
2.2	Welche Betriebe bilden aus?	23
2.2.1	Ausbildende Branchen	23
2.2.2	Anteil der Kaufleute für Bürokommunikation an kaufmännischen Beschäftigten	25
2.2.3	Entwicklung der Ausbildungsplatzzahlen	27
2.3	Ausbildungspraxis	30
2.3.1	Einstellungsverhalten der Betriebe/Rekrutierung	30
2.3.2	Berufswahlmotive der Auszubildenden	34
2.3.3	Ausbildungsdauer	38
2.3.4	Ausbildungsabbruch	40
2.3.5	Organisation und Durchführung der Ausbildung	40
2.3.5.1	Sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplans	41
2.3.5.2	Sacharbeitsgebiete	52
2.3.5.3	Zusätzliche Ausbildungsinhalte und Zusatzqualifikationen	57
2.3.5.4	Handlungsorientierung/Ausbildungsorganisation/ Ausbildungsmethoden und Ausbildungsmittel	63
2.3.5.5	Lernerfolgskontrollen	70
2.3.6	Beurteilung der Ausbildung durch die Fachkräfte	71
2.3.7	Kooperation mit der Berufsschule	76
2.3.8	Prüfungen	79
2.4	Beschäftigung und Verwertung der Qualifikationen	83
2.4.1	Übernahme	83
2.4.2	Einstiegsgehalt und Einarbeitungszeit	85
2.4.3	Betrieblicher Einsatz	87
2.4.4	Arbeitsmittel	92
2.4.5	Anforderungen an ausgebildete Kaufleute für Bürokommunikation	93
2.4.6	Zufriedenheit	98
2.5	Karrierewege und -planung	99
2.5.1	Weiterbildung	99
2.5.2	Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten	104
3	Schlussfolgerungen	108

Anhang:		Seite
A.1	Eingesetzte Untersuchungsinstrumente	111
	Struktur und Repräsentativität der Stichprobe	112
	Befragung der zuständigen Stellen	115
	Struktur der Fallstudien	115
A.2	Verzeichnis der Tabellen	119
A.3	Verzeichnis der Übersichten	120
A.4	Verzeichnis der Abbildungen	121
A.5	Verzeichnis der Abkürzungen	122

1 Einführung in den Ausbildungsberuf

Kaufleute für Bürokommunikation (KfB) können seit dem 1. August 1991 ausgebildet werden. Die Neuordnung dieses Ausbildungsberufes fand gemeinsam mit dem Ausbildungsberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau statt. Beide Ausbildungsberufe können als Querschnittsberufe für die gewerbliche Wirtschaft in allen Wirtschaftszweigen, Branchen und Betriebsgrößen ausgebildet werden.¹

Zur Neuordnung:

Um in der modernen Bürowelt beruflich handlungsfähig zu sein und anspruchsvolle, zunehmend auch komplexe Aufgaben selbstständig mit Einsatz von Bürokommunikationstechniken bearbeiten zu können, fand mit der Neuordnung der Büroberufe die Abkehr von schreibtechnisch ausgerichteten Ausbildungsberufen statt. Die und die Ausrichtung der modernen und zukunftsorientierten Ausbildungsberufe wurden am Leitbild computergestützter Sachbearbeitung mit entsprechend breiten Einsatzbereichen.

Mit der Neuordnung waren vor dem Hintergrund der technisch-organisatorischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Erfordernisse und Entwicklungen folgende **strukturelle und inhaltliche Ziele** verbunden, die sowohl die Ordnungsebene als auch die Durchführungsebene der Berufsbildung betrafen:

- Strukturell wurden **zwei gleichwertige** kaufmännische Querschnittsberufe von **dreijähriger Dauer**, die in unterschiedlichen Branchen, Wirtschaftszweigen und Betriebsgrößen ausgebildet werden können, in einem sogenannten **Verbundmodell** neugeordnet, das mit jeweils der Hälfte der Ausbildungszeit die gemeinsamen (Sockelqualifikationen) und fachspezifischen Qualifikationen ausweist.
- Die Neuordnungen wurden am **Leitbild computerunterstützter Sachbearbeitung** orientiert, bei den Kaufleuten für Bürokommunikation mit den Aufgabenschwerpunkten: Assistenzfunktionen und abteilungsbezogene Sekretariatsaufgaben.
- Nach der Ausbildungsordnung für die Kaufleute für Bürokommunikation sind zwei der folgenden **Sacharbeitsgebiete** des Ausbildungsbetriebes auszuwählen: Allgemeine Verwaltung, Berufsbildung, Öffentlichkeitsarbeit, Umweltschutz, Betriebsratsbüro, Kundendienst, Mitgliederverwaltung, Forschung.
Darüber hinaus können auch andere Sacharbeitsgebiete zugrunde gelegt werden, wenn die zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse gleichwertig sind.
- Die anwendungsbezogene Vermittlung der **Informations- und Kommunikationstechniken** wurde in **Ausbildung und Prüfung** aufgenommen,

¹ Mit dem Erlaß der Ausbildungsordnung Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation wurde das Ordnungsmittel aus dem Jahr 1941 für den zweijährigen Ausbildungsberuf Bürogehilfe/ Bürogehilfin außer Kraft gesetzt. 1990 bestanden in diesem Ausbildungsberuf rd. 11.700 Auszubildende.

- **Berufliche Handlungskompetenz** ist mit dem Ausbildungskonzept der integrativen Vermittlung fachspezifischer und fachübergreifender Qualifikationen (der Verbindung von Fach-, Methoden-, Sozial- und Personalkompetenz) verbunden. Im Einzelnen waren folgende Kompetenzen bei der Erarbeitung der Ausbildungsinhalte zu berücksichtigen:
 - „**wirtschaftliche Kompetenz**, z. B. grundlegende einzel- (bzw. verwaltungsinterne) und gesamtwirtschaftliche sowie wirtschaftsrechtliche Qualifikationen;
 - **technische Kompetenz**, z. B. Beherrschung der herkömmlichen und modernen Informations- und Kommunikationstechniken einschließlich der Beurteilung arbeitsorganisatorischer und Rationalisierungsfragen, Produktkenntnis und sachgerechter Umgang mit Arbeitsmitteln;
 - **ökologische Kompetenz**, z. B. umweltbewusstes, umweltentlastendes, umweltökonomisches Handeln, Erkennen und Vermeiden von Umwelt- und Gesundheitsgefahren;
 - **organisatorische Kompetenz**, z. B. Grundlagen des Organisierens, Planens, Verwaltens, der Organisation/Gestaltung von Arbeitstätigkeiten, Unterstützung von Organisationsentwicklung;
 - **soziale Kompetenz**, z. B. sozialkommunikative Fähigkeiten im Umgang mit Kunden/Klienten/Bürgern bzw. Mitarbeitern/Vorgesetzten, Team- und Kooperationsfähigkeit, bewältigen von Konflikten, eigene Persönlichkeit einschätzen, Entscheidungsfähigkeit entwickeln, Interessen unterscheiden und vertreten.“²
- Das **integrative Ausbildungskonzept** der Vermittlung fachlicher und fachübergreifender Qualifikationen wurde zur Grundlage der Ausgestaltung der sachlichen und zeitlichen Gliederung der Ausbildungsrahmenpläne gemacht. In diesem Zusammenhang steht auch die neue Form der zeitlichen Gliederung (Zeitraahmenmethode).
- Erstmals wurde für die bürowirtschaftlichen Ausbildungsberufe die inhaltliche und zeitliche **Abstimmung** der Ausbildungsrahmenpläne **mit den Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz (KMK)** vorgenommen.
 Von Seiten der Sachverständigen des Bundes wurden Wünsche an die Länderseite herangetragen, u.a. zur DV-Ausstattung in den Berufsschulen, zu methodischen Hinweisen und zur Fortführung einer Fremdsprache in der Berufsschule.
- Erschließung des **Zugangs zu kaufmännischen und verwaltungsbezogenen Fortbildungsmaßnahmen.**
- **Verbesserung der Berufschancen von Frauen.**
 Zum einen durch die Attraktivität und flexiblen Einsatzmöglichkeiten des

² Grundsätze zur Neuordnung der bürowirtschaftlichen Ausbildungsberufe. Aahaus, 1987.

Ausbildungsberufs, zum anderen durch die Basis eines dreijährigen Ausbildungsberufs für anschließende Fortbildungsmöglichkeiten.

Zusammenfassend wurde das Ziel der Berufsausbildung wie folgt beschrieben:

„Der Kaufmann/die Kauffrau für Bürokommunikation wird mit kaufmännisch-verwaltenden Funktionen sowie mit Assistenz- und Sekretariatsfunktionen in Betrieben verschiedener Wirtschaftszweige und Branchen eingesetzt.

Typische Aufgabengebiete sind die Arbeitsbereiche Bürokommunikation und -koordination, die Textformulierung und Textgestaltung, das bereichsbezogene Personal- und Rechnungswesen sowie die Sachbearbeitung in den jeweiligen Einsatzbereichen.

Die Aufgaben sollen selbstständig durchgeführt werden. Der Kaufmann/die Kauffrau für Bürokommunikation soll daher betriebliche Zusammenhänge erkennen, Arbeitsabläufe überblicken und die Auswirkungen der Tätigkeiten auf andere Funktionsbereiche beurteilen können.

Für die Wahrnehmung der Aufgaben des Kaufmanns/der Kauffrau für Bürokommunikation sind sowohl eine breite kaufmännische Fachkompetenz als auch die sichere Handhabung moderner Bürokommunikationstechniken, insbesondere der automatisierten Textverarbeitung und schreibtechnische Qualifikationen erforderlich. Die Aufgaben erfordern sprachliche Kompetenz und Ausdrucksvermögen, Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit, Denken in Zusammenhängen, Flexibilität, Genauigkeit und Verantwortungsbewusstsein, mitarbeiter- und kundenorientiertes Verhalten sowie Fähigkeit zur Mitwirkung an einer wirtschaftlichen, humanen und ökologischen Gestaltung der betrieblichen Arbeit.

Dieser Beruf hat gemeinsame Ausbildungsinhalte mit dem Ausbildungsberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau. Die Berufsqualifikation beider Berufe ist gleichwertig und ermöglicht den Zugang zu verschiedenen kaufmännischen Fortbildungsgängen.“³

Zur Unterstützung der Einführung und um das Potential der Neuordnung für die Ausbildung in Betrieb und Schule innovativ auszugestalten, wurden u.a. Erläuterungen der Ausbildungsordnungen erarbeitet und Modellversuche in Handwerk und Industrie⁴ initiiert.

³ Bundesinstitut für Berufsbildung: Bekanntmachung der Beschreibung von Tätigkeiten, für deren Ausübung die Berufsausbildung in den bürowirtschaftlichen Ausbildungsberufen vorbereitet, vom 20. Dezember 1990. In: Bundesminister der Justiz (Hrsg.): Bundesanzeiger G 1990 A, Nr. 165a, Jg. 43 vom 4.9.1991.

⁴Projekt UNKA „Umsetzung der neuen Ausbildungsberufe Bürokaufmann/Bürokauffrau und Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation“ der Hans-Böckler-Stiftung (Laufzeit: Mai 1992 - Nov. 1994).

Modellversuch: „Entwicklung von Umschulungskonzepten für die neu geordneten Büroberufe“ (Laufzeit: 1.9.1992 - 31.12.1994).
Modellversuch: „COSA - Computergestützte Sachbearbeitung in der bürowirtschaftlichen Ausbildung. Neue Formen und Inhalte dezentralen Lernens im kaufmännisch-verwaltenden Bereich“ (Laufzeit: 1.11.1993 - 31.5.1998)

Modellversuch: „RABBIT - Rechnungswesen in der Auftragsbearbeitung unter Berücksichtigung neuer Informationstechniken“ (Laufzeit: 1.4.1994 - 30.3.1999).

Der KfB hat sich zwischenzeitlich mit den insgesamt rd. 30.000 Ausbildungsverhältnissen in der Ausbildungslandschaft einen guten Platz erworben. 1999 gehörte der KfB von den 358 staatlich anerkannten Ausbildungsberufen zu den 20 am stärksten besetzten Ausbildungsberufen im dualen System der Berufsausbildung.

Seit dem Inkrafttreten der neuen Ausbildungsordnung im Jahr 1991 sind bis zum Jahr 1999 die Ausbildungszahlen in Industrie, Handel und Handwerk insgesamt von 6.701 auf 30.368 gestiegen, das sind ca. 353 Prozent. Im Bereich Industrie und Handel beträgt die Steigerung ca. 351 Prozent und im Handwerk ca. 651 Prozent.

Der Frauenanteil an den Auszubildenden betrug im Jahr 1991 ca. 95 Prozent und im Jahr 1999 ca. 85,4 Prozent. Der leichte Anstieg der Zahl der männlichen Auszubildenden wird dabei als ein Indiz für die zunehmende Attraktivität des Ausbildungsberufes gewertet.

Tabelle 1 Ausbildungsverhältnisse für KfB 1991 - 1999 in Industrie, Handel (I/H) und Handwerk (Hw)

	1991		1993		1995		1997		1998		1999	
	abs.	%	Abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
Insgesamt	6.701		17.260		19.232		24.395		27.247		30.368	
Davon KfB (I/H)	6.660	99,4	17.108	99,1	18.996	98,7	24.233	99,0	26.962	99,0	30.060	99
Dav. w	6.361	95,5	15.369	89,8	16.720	88,0	21.090	87,0	23.239	86,2	25.647	85,3
m	299	4,5	1.739	10,2	2.276	12,0	3.143	13,0	3.723	13,8	4.413	14,7
Davon KfB (Hw)	41	0,6	152	0,9	236	1,3	241	1,0	285	1,0	308	1,0
Dav. w	36	87,8	133	87,5	206	87,3	213	88,4	245	86,0	271	88,0
m	5	12,2	19	12,5	30	12,7	28	11,6	40	14,0	37	12,0

Quelle: BIBB-Datenbank Azubi

1999 bestanden in Industrie und Handel in Nordrhein-Westfalen, Bayern und Baden-Württemberg über die Hälfte der Ausbildungsverhältnisse in den alten Bundesländer. Allerdings wurden KfB überdurchschnittlich häufig (d. h. gemessen an der Verteilung aller Ausbildungsplätze in den alten Bundesländer) in Berlin, Hamburg, Hessen, im Saarland und in Bremen ausgebildet. In den neuen Bundesländern werden in Sachsen allein rd. 1/3 der KfB ausgebildet. KfB wurden hier überdurchschnittlich häufig in Brandenburg, Sachsen und Mecklenburg-Vorpommern ausgebildet.

Im Handwerk bestanden 1999 in den alten Bundesländern Bayern, Berlin, Hamburg und im Saarland rd. 90 Prozent aller Ausbildungsverhältnisse zum KfB.

1995 bestanden in Industrie und Handel insgesamt 5.248 Ausbildungsstätten nach Angaben des Statistischen Bundesamtes. Damit lag die Ausbildungsquote (Ausbildungsverhältnisse zu Ausbildungsstätte) bei rd. 3,6.

Im Handwerk wurden 179 Ausbildungsstätten ausgewiesen. Das entspricht einer Ausbildungsquote von rd. 1,3.

Zur Evaluation:

Das Forschungsprojekt „Evaluation der Büroberufe“⁵ (Laufzeit I/1997 - IV/1999) soll u. a. Aufschluss darüber bringen, wie die Berufe in der Praxis angenommen und umgesetzt wurden und wie die Qualifikationen anschließend im Beschäftigungssystem verwertet werden.

Hierzu wurde eine repräsentative schriftliche Befragung in Betrieben der gewerblichen Wirtschaft, eine schriftliche Befragung der zuständigen Stellen und Fallstudien in ausgewählten Ausbildungsbetrieben durchgeführt. (vgl. auch Anhang A 1)

In einem ersten Schritt wurde eine schriftliche Befragung von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen sowie ausgebildeten Fachkräften in Betrieben der gewerblichen Wirtschaft und des öffentlichen Dienstes durchgeführt. Die Auswertungsergebnisse dieser Befragung beziehen sich auf:

- Strukturdaten (Wirtschaftszweige, Betriebsgröße/Beschäftigte, Auszubildende)
- Bewerber- und Berufsauswahl (Gründe, Einstellungsverfahren, Vorbildung, Ausbildungsdauer)
- Organisation und Inhalte der Ausbildung
- Abschlussprüfung und Übernahme ins Beschäftigungsverhältnis
- Anforderungen an ausgebildete Fachkräfte
- Weiterbildung
- Einschätzungen der Zufriedenheit und beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten.

In einem weiteren Schritt wurden alle zuständigen Stellen für die Berufsausbildung in den Büroberufen – die Industrie- und Handelskammern, die Handwerkskammern und die zuständigen Stellen des öffentlichen Dienstes (Kammerbefragung) – schriftlich zu folgenden Themen befragt:

- Ausbildungsplatzentwicklung und Branchenzugehörigkeit
- Organisation und Durchführung der Zwischenprüfung
- Organisation und Durchführung der Abschlussprüfung
- Qualifikationsanforderungen an die Bürokräfte

⁵ Hier sind die Ausbildungsberufe Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation, Bürokaufmann/Bürokauffrau und Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation einbezogen.

In einem dritten Schritt wurden Fallstudien durchgeführt. Anhand von Leitfäden wurden Ausbildungs- und Personalverantwortliche, Fachkräfte, Auszubildende sowie Betriebs- bzw. Personalräte zu den Themenkomplexen Ausbildungsplatzentwicklung, Branchenzugehörigkeit und Prüfungen befragt.

Der vorliegende Bericht stellt die Ergebnisse der Evaluation des Ausbildungsberufs zum/zur Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation dar. Die Ergebnisse basieren bezogen auf die schriftliche Befragung der Betriebe auf Antworten von 169 Personal-/Ausbildungsverantwortliche (P/A) und 135 einschlägig ausgebildeten Fachkräfte (F).

Die Ergebnisse aus der Befragung der zuständigen Stellen bezogen auf den KfB basieren auf Informationen aus 63 Industrie- und Handelskammern, in denen rd. 75 Prozent der abgeschlossenen Ausbildungsverhältnisse registriert sind.

Im Rahmen der Fallstudien wurden Befragungen von Ausbildungs-/Personalverantwortlichen, Fachkräften, Auszubildenden und Betriebsräten in 12 ausgewählten Ausbildungsbetrieben in Industrie, Handel, Dienstleistungen und Handwerk durchgeführt. Für die Fallstudien wurden Ausbildungsbetriebe unterschiedlicher Betriebsgrößen und Branchen, insbesondere aus dem Dienstleistungsbereich, ausgewählt. (vgl. Anhang 1). Die Ergebnisse aus den Fallstudien vertiefen und veranschaulichen Ergebnisse der schriftlichen Befragungen.

Um die Veröffentlichung lesbar zu gestalten, wird bei der Auswertung der Befragung von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen auch verkürzt von „Betrieben“ gesprochen. Bei den Zitaten aus den Fallstudien sind die Betriebe durch Kürzel verzeichnet, um die Anonymität zu wahren.

2 Ergebnisse

2.1 Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Der Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation wurde von Betrieben und jungen Leuten angenommen. Auffällig ist die hohe Zahl neu gewonnener Betriebe und der bis heute anhaltend starke Anstieg der Ausbildungsverhältnisse für die Ausbildung.

Folgende Typisierungen lassen sich aufgrund der Befragungsergebnisse vornehmen:

Der **typische Betrieb**, der KfB ausbildet oder beschäftigt ist

- ⇒ ein Betrieb mit 50 und mehr Personen,
- ⇒ im Bereich Handel/Dienstleistungen,
- ⇒ in dem erst nach der Neuordnung KfB ausgebildet werden.
- ⇒ Es wird von einer unveränderten bzw. gleichbleibenden Entwicklung der Anzahl der Auszubildenden zum/zur KfB bzw. der kaufmännischen Fachkräfte ausgegangen.
- ⇒ Es werden in dem Betrieb keine Fachkräfte, die nicht in diesem Betrieb ausgebildet wurden, eingestellt.
- ⇒ Man ist der Auffassung, dass die Ausbildungsordnung überwiegend den Anforderungen entspricht.
- ⇒ Den KfB wird ein Einstiegsgehalt in Höhe von 2.872 DM gezahlt.
- ⇒ Im Anschluss an die Ausbildung wird erwartet, dass sich die Fachkräfte weiterbilden.

Die **typische Fachkraft** (ausgebildete KfB)

- ⇒ ist weiblichen Geschlechts,
- ⇒ hat eine verkürzte Ausbildung (bereits spätestens im Jahr 1995) abgeschlossen,
- ⇒ ist in einem Betrieb mit 100 und mehr Personen
- ⇒ im Sekretariat beschäftigt,
- ⇒ verdient in den ersten Berufsjahren im Durchschnitt 3.500 DM,
- ⇒ und ist mit der Berufswahl zufrieden.
- ⇒ KfB war nicht der Wunschberuf.
- ⇒ Weiterbildung ist geplant.

Welche Betriebe bilden aus?

Die Hälfte der Betriebe haben zwei Jahre nach der Neuordnung mit der Ausbildung von KfB begonnen. Rd. 2/3 Drittel haben vorher nicht in dem zweijährigen Ausbildungsberuf Bürogehilfe/Bürogehilfin ausgebildet. Nach wie vor nimmt der Anteil der Betriebe zu, die neu

in die Ausbildung zum KfB einsteigen. Insgesamt betrifft die Steigerung der Auszubildendenzahlen alle Betriebsgrößen.

Branchen und Betriebsgrößen:

Rd. 84 Prozent sind Betriebe im Bereich Handel/Dienstleistungen. Es handelt sich insbesondere um Klein- und Mittelbetriebe. Das produzierende Gewerbe stellt demgegenüber rd. 14 Prozent Ausbildungsbetriebe. Hier handelt es sich allerdings vornehmlich um Großbetriebe.

Bei den Betrieben, die neu in die Ausbildung eingestiegen sind, handelt sich vornehmlich um Betriebe mit bis zu 19 Beschäftigten im Bereich Handel/Dienstleistungen.

Auffällig ist, dass Betriebe mit 20 bis 49 Personen relativ gering vertreten sind und ihre Angaben zur Entwicklung der Auszubildendenzahlen negativer ausfallen.

Aus der Kammerbefragung geht hervor, dass neue Betriebe, die 1996 mit der Ausbildung begonnen haben, insbesondere den Bereichen Handel und Andere Dienstleistungen zuzuordnen sind. Bei der Kategorie Andere Dienstleistungen stehen Beratungsdienstleistungen (Finanz-, Steuer- und Unternehmensberatung) und EDV-Dienstleistungen im Vordergrund.

Kaufmännische Beschäftigte und Auszubildende:

Der Anteil der kaufmännischen Beschäftigten am Personal insgesamt beträgt im Bereich Handel/Dienstleistungen 33 Prozent, im produzierenden Gewerbe 17 Prozent.

Noch stärker fällt die Schere bei der Betrachtung der ausgebildeten KfB aus mit ca. 78 Prozent, die im Bereich Handel/Dienstleistungen und 22 Prozent, die im Bereich produzierendes Gewerbe beschäftigt sind.

Die Ausbildungsquote (kaufmännische Beschäftigte zu kaufmännischen Auszubildenden) beträgt 8,8 Prozent. In den Betrieben werden ca. 23 Prozent von den kaufmännischen Auszubildenden zu KfB ausgebildet. Im Bereich Handel/Dienstleistungen ist jeder 5. kaufmännische Auszubildende ein KfB, im produzierenden Gewerbe jeder 3. kaufmännische Auszubildende. D. h. in Kleinbetrieben ist der Anteil der KfB höher als in größeren Betrieben, die ggf. noch branchenspezifische kaufmännische Ausbildungsberufe ausbilden.

Aus der Kammerbefragung geht hervor, dass 1996 pro Ausbildungsbetrieb 3 Auszubildende ausgebildet wurden.

Entwicklung der Ausbildungsplatzzahlen:

Die Zahl der Auszubildenden zum KfB nimmt seit Jahren kontinuierlich zu. Die weitere Entwicklung der Auszubildendenzahlen wird überwiegend als gleichbleibend angesehen. Das produzierende Gewerbe geht häufiger von einem Rückgang, der Bereich Handel/Dienstleistungen häufiger von einer Zunahme der Auszubildendenzahl aus.

Bei Betrieben mit bis zu 19 Beschäftigten, in denen die Ausbildung zeitweilig in einem anderen Betrieb ausgeführt wird, besteht eine Tendenz zur negativen Einschätzung der

Entwicklung der Auszubildendenzahlen.

Aus der Kammerbefragung geht hervor, dass 1996 pro Kammer im Durchschnitt 57 Ausbildungsverträge neu abgeschlossen wurden, rd. 12 Prozent der KfB im Öffentlichen Dienst ausgebildet werden, insbesondere in den neuen Bundesländern und fast 30 Prozent der Ausbildungsplätze mit Umschülern besetzt waren.

Ausbildungspraxis

Einstellungsverhalten der Betriebe/Rekrutierung:

Die Wahl des Ausbildungsberufes auf Seiten der Betriebe erfolgt meist aus Tradition oder bewusst, um in einem „modernen“ Beruf auszubilden. Dieser Ausbildungsberuf ist in allen Betriebsgrößen eine Domäne der Realschülerinnen. Hauptschulabsolventen werden häufiger in Betrieben mit bis zu 49 Personen, Abiturienten oder Berufsfachschulabsolventen häufiger in Betrieben mit 50 und mehr Personen eingestellt.

Die Bewerberauswahl erfolgt meist durch die Auswertung von Bewerbungsunterlagen, Test, Gruppen- und/oder Einzelgespräch. Generell wird bei den Zeugnissen auf gute Deutsch- und Mathematiknoten sowie auf Selbst- und Sozialkompetenz geachtet. Bei den sozialen Kompetenzen steht die Kommunikationsfähigkeit im Vordergrund.

Berufswahlmotive der Auszubildenden:

Die Unterschiede der Berufsbilder „Kaufleute für Bürokommunikation“ und „Bürokaufleute“ sind häufig unklar oder gering.

Für 37 Prozent der Fachkräfte war der KfB der Wunschberuf. Bei den Gründen für die Berufswahl stand an erster Stelle „abwechslungsreiche Tätigkeit“, an zweiter Stelle „berufliche Entwicklungsmöglichkeiten“ und an dritter Stelle „Arbeitsplatzsicherheit“.

Bei den anderen erfolgte diese Berufswahlentscheidung vordringlich, um überhaupt einen Ausbildungsplatz zu erhalten.

Im Rahmen der Fallstudien wurde häufig von Auszubildenden und Fachkräften darauf hingewiesen, dass folgende Wünsche durch den KfB abgedeckt wurden:

- Es sollte ein kaufmännischer Beruf sein, der
- Umgang mit Menschen ermöglicht, in dem
- Bürokommunikationstechniken eingesetzt werden und der
- offenen Entwicklungsmöglichkeiten und Flexibilität bietet, um
- bessere Arbeitsmarktchancen zu erhalten.

In jüngster Zeit gewinnt der KfB als Wunschberuf an Bedeutung. Von den Fachkräften, die in den Jahren 1996 und 1997 ihre Ausbildung beendeten, war der KfB häufiger der Wunschberuf als bei den Fachkräften, die früher die Ausbildung beendeten.

Ausbildungsdauer:

55 Prozent der Betriebe schließen dreijährige Ausbildungsverträge, 25 Prozent zweieinhalbjährige und 20 Prozent zweijährige Ausbildungsverträge ab. In den neuen Bundesländern spielt die Verkürzung der Ausbildungsdauer keine Rolle.

Auch aus der Kammerbefragung geht hervor, dass 44 Prozent der Ausbildungsverträge mit einer verkürzten Laufzeit abgeschlossen werden.

Ausbildungsabbruch:

Ca. 10 Prozent der Auszubildenden zum KfB (I/H) brechen im ersten Jahr die Ausbildung ab. In Betrieben mit 50 und mehr Personen kommt es etwas häufiger zum Ausbildungsabbruch. Diese Abbruchquote liegt wesentlich unter dem Bundesdurchschnitt bezogen auf alle Ausbildungsberufe (rd. 21 Prozent) oder bezogen auf alle kaufmännischen und verwaltenden Ausbildungsberufe (rd. 16 Prozent).

Organisation und Durchführung der Ausbildung:**Zur sachlichen und zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans**

In der Regel gibt es nach Aussagen der Betriebe keine Probleme bei der Umsetzung der sachlichen und zeitlichen Gliederung. In der Praxis geht man – was die Reihenfolge und Dauer der zu behandelnden Themen anbelangt – „flexibel“ mit den Vorgaben um. Die Auszubildenden werden häufig „nach Bedarf“ eingesetzt.

Zu den Inhalten der Ausbildungsordnung

87 Prozent der Betriebe geben an, dass die Ausbildungsordnung voll bzw. überwiegend den Anforderungen entspricht. Mit einer Ausnahme: Stenografie hält man häufig für überflüssig. Stenografie wird von den Fachkräften am Arbeitsplatz generell (88 Prozent) nicht eingesetzt. Bei den „in keinem Bereich wichtigen Anforderungen“ wird Stenografie von den Betrieben an erster Stelle, von den Fachkräften an 4. Stelle genannt.

Die Lernziele werden als umfassend und den Anforderungen in den Betrieben entsprechend beurteilt. Betriebe im Bereich „Andere Dienstleistungen“ und mit 20 bis 49 Beschäftigten melden hier aber auch Änderungsbedarf an.

Die Idee einer breiten kaufmännischen Grundbildung findet, insbesondere in Betrieben, die in mehreren Ausbildungsberufen ausbilden, durchgängig Zustimmung. Dabei sind organisatorische Fähigkeiten und die Beherrschung der Informationstechnik von wachsender, schreibtechnische Fertigkeiten von abnehmender Bedeutung. Der Begriff Sockelqualifikationen ist allerdings nach wie vor erklärungsbedürftig.

Deutlich wird, dass die Förderung von Methoden-, Sozial- und persönlicher Kompetenz nicht mit der Ausbildungsordnung in Verbindung gebracht wird, sondern zu den über die Ausbildungsordnung hinaus zu vermittelnden Qualifikationen gehört. Dies ist insoweit folgerichtig, da z. B. Kundenorientierung im Rahmen der Neuordnung der Büroberufe im

Jahre 1990 noch keine Rolle spielte. Die o. a. Kompetenzen bilden eher ein Kriterium bei der Auswahl geeigneter Bewerber und Bewerberinnen um einen Ausbildungsplatz.

Sacharbeitsgebiete

Der Begriff Sacharbeitsgebiet ist für viele Betriebe, die KfB ausbilden, wie auch für die Auszubildenden selbst ein Fremdwort. Wenn Sacharbeitsgebiete bestimmt werden, ist zudem die Zeit, die die Auszubildenden dort verbringen, recht kurz bemessen.

An erster Stelle wurden als Sacharbeitsgebiete genannt: „allgemeine Verwaltung“, gefolgt von „weitere“ (z. B. Tagungsorganisation), „Kundendienst“ und „Öffentlichkeitsarbeit“.

Auch in der Kammerbefragung dominierten 1996 als Sacharbeitsgebiete die „allgemeine Verwaltung“, der „Kundendienst“ und die „Öffentlichkeitsarbeit“.

Zusätzliche Ausbildungsinhalte

Generell erscheint die Ausbildung als so umfassend, dass **zusätzliche Qualifikationen** nicht vermittelt werden müssen.

- Über die Ausbildungsordnung hinaus werden nach Angaben der Betriebe übergreifende (soziale, persönliche und methodische Kompetenzen) und betriebs-/aufgaben-spezifische Kompetenzen (wie EDV, Fremdsprachen, Logistik, Tagungsorganisation, Finanzdienstleistungen) vermittelt.
- 36 Prozent der Fachkräfte gaben an, dass Ihnen während der Ausbildung zusätzliche Qualifikationen vermittelt werden, z. B. Telefontraining, Englisch, Stenografie. Stenografie überrascht hier, da diese Qualifikation weitgehend als überflüssig angesehen wird. Aber für diese Angabe gibt es mindestens zwei Gründe: Zum einen kann mitunter Stenografie in den Betrieben nicht mehr vermittelt werden, so dass die Betriebe ihre Auszubildenden z. B. zu externen Kursen schicken. Zum anderen kann es – wenn auch selten - vorkommen, dass man sich gerade in Stenografie weiterqualifizieren will und dies über die Mindestanforderungen der Ausbildungsordnung hinaus.

Zusatzqualifikationen

Der Erwerb von Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat) ist den KfB während der Ausbildung nach Angaben von 66 Prozent der Betriebe möglich. Hier steht EDV an der Spitze, weit abgeschlagen folgen Fremdsprachen, Stenografie, Telefontraining.

Nach Angaben der Fachkräfte hat die Zusatzqualifikation EDV in den letzten drei Jahren abgenommen, während branchenspezifische Zusatzqualifikationen zugenommen haben. In Betrieben mit bis zu 19 Beschäftigten wurden häufiger keine Zusatzqualifikationen erworben.

Handlungsorientierung/Ausbildungsorganisation/

Ausbildungsmethoden und Ausbildungsmittel

Der integrative Vermittlungsansatz, d. h. die gezielte Verbindung fachübergreifender und fachspezifischer Qualifikationen in der Ausbildung ist in Kleinbetrieben eher über die

Arbeitsorganisation gesteuert und in Großbetrieben punktuell meist durch Seminare, in denen fachliche, methodische, soziale und personale Kompetenzen gefördert werden. Die Auszubildenden in Mittel- und Großbetrieben sind meist 6 Wochen bis 3 Monate in einem Ausbildungsbereich. In Kleinbetrieben ist eine derartige Differenzierung nicht möglich. In größeren Betrieben sind **innerbetrieblicher Unterricht und/oder Seminare** relativ verbreitet. Zumeist wird der schulische Unterricht (Aufarbeitung von Fragen der Auszubildenden) ergänzt oder Prüfungen vorbereitet. In Einzelfällen werden spezielle Inhalte, z. B. Fremdsprachen, personale, soziale oder methodische Kompetenzen vermittelt. Hier werden insbesondere Kennenlertage, Projekte, schriftliche Materialien unterstützend eingesetzt.

Die Vermittlung der nach dem Berufsbild geforderten Qualifikationen erfolgt in den **Betrieben** überwiegend nach der **Methode „learning by doing“** mit dem Ziel der frühzeitigen selbstständigen Aufgabenwahrnehmung. Begrenzt ist die Selbstständigkeit vielfach im Bereich der Buchhaltung (mögliche Konsequenzen von Fehlern und der Einblicke in wirtschaftliche Daten des Betriebes) sowie im Personalwesen und der Lohnbuchhaltung (Datenschutz).

In der **Berufsschule** sind zwar traditionelle **Methoden** (Frontalunterricht) vorherrschend, aber neuere Ansätze (v. a. Projekte, Gruppenarbeit, fachübergreifender Unterricht) werden zunehmend umgesetzt. Als Probleme werden von den Befragten in diesem Zusammenhang thematisiert: heterogene Zusammensetzungen von Berufsschulklassen im Hinblick auf Vorbildung, Motivation und Vorbereitung der Schüler und Schülerinnen auf veränderte Anforderungen (z. B. muss die Technik der Projekt- oder Gruppenarbeit zunächst eingeführt bzw. erlernt werden) und ein ausschließlicher Einsatz neuerer Vermittlungsmethoden.

Lernerfolgskontrollen

Lernerfolgskontrolle erfolgt über Berichtshefte, Schulzeugnisse, Beurteilungen und Gespräche. Wenn komplexere Beurteilungssysteme existieren, gibt es häufiger Differenzen zwischen den Angaben der Ausbilder einerseits und den Auszubildenden bzw. Fachkräften andererseits: Systematische Beurteilungen und vor allem daran anschließende offene Gespräche mit den Auszubildenden gibt es danach häufiger dem Anspruch nach als in der Realität.

Beurteilung der Ausbildung durch die Fachkräfte:

Insgesamt erhält die Ausbildung in den Betrieben von den Auszubildenden und den Fachkräften bessere „Noten“ als die Ausbildung in den Berufsschulen.

Fachkräfte bewerten die betriebliche fachpraktische Ausbildung zu 81 Prozent und die fachtheoretische Ausbildung zu 60 Prozent mit sehr gut bis gut. Der Unterricht in der Berufsschule wird nicht so gut bewertet. 54 Prozent gaben der fachtheoretischen und 20 Prozent der fachpraktischen Ausbildung in der Berufsschule die Noten sehr gut bis gut.

Kooperation mit der Berufsschule:

56 Prozent der befragten Betriebe gaben an, dass zwischen Ausbildungsbetrieb und Berufsschule nicht kooperiert wird. Überdurchschnittlich häufig ist dies in Betrieben bis zu 49 Beschäftigten. Sofern kooperiert wird, bezieht sich dies zu 28 Prozent auf Ausbildungsinhalte und zu 20 Prozent auf die Ausbildungsorganisation. In den neuen Ländern wird häufiger miteinander über Ausbildungsinhalte und -organisation gesprochen.

Prüfungen:

Die **Zwischenprüfung** wird überwiegend als hilfreich angesehen, um den eigenen Standort zu bestimmen und sich an eine Prüfungssituation zu gewöhnen. Kritisiert wird aber die mangelnde Übereinstimmung des Geprüften mit dem bis dahin Erlernten.

Aus der Kammerbefragung geht hervor, dass in der Zwischenprüfung fast ausschließlich programmierte Aufgaben eingesetzt werden. Die besten Noten werden in der Zwischenprüfung im Prüfungsfach Bürowirtschaft (Durchschnittsnote 2,4) erzielt.

Die **Abschlussprüfung** schneidet im Hinblick auf die Übereinstimmung von Erlerntem und Geprüfem durchgängig besser ab. Vereinzelt wird Kritik an der punktuellen Prüfung geübt, präferiert wird in diesen Fällen eine Berücksichtigung der Zeugnisse. Weitere Kritik gibt es an (zu) schweren Aufgabenstellungen und auch an dem zu langen Zeitraum (in der Regel 4 bis 12 Wochen) zwischen den verschiedenen Bestandteilen der Prüfung.

Auffällig ist auch der mit 76 Prozent hohe Anteil der Fachkräfte, die an einer speziellen Prüfungsvorbereitung teilnahmen.

Die Prüfungserfolgsquote liegt bei 95 Prozent.

Aus der Kammerbefragung geht hervor, dass die große Mehrheit der Kammern überregional erstellte Aufgaben für die Durchführung der schriftlichen Abschlussprüfung in den Prüfungsfächern Rechnungswesen sowie Wirtschafts- und Sozialkunde einsetzt.

Ausschließlich konventionelle, d. h. ungebundene Aufgaben, kommen häufiger im Prüfungsfach Betriebslehre zum Einsatz. Sofern die Prüfungszeit beim Einsatz programmierter Prüfungen verkürzt wird, handelt es sich in der Regel um ein Drittel der Zeit. Etwa vier Fünftel der Befragten halten die Zeitvorgaben für die einzelnen Prüfungsfächer für angemessen.

In der praktischen Prüfung wird die übliche Standard-Bürosoftware eingesetzt und bei den Hilfs- und Organisationsmitteln handelt es sich häufig um Geschäftsunterlagen, Tabellen, Statistiken, Fahr- und Flugpläne.

Die besten Durchschnittsnoten bei der Abschlussprüfung werden im Fach Sekretariats- und Fachaufgaben (2,6) erzielt.

Beschäftigung und Verwertung der Qualifikationen

Übernahme:

Die Ausgebildeten werden zum großen Teil übernommen, allerdings wird die Palette der Gestaltungsmöglichkeiten der Arbeitsverträge hinsichtlich Befristung und Arbeitsstundenvolumen genutzt. Die relativ hohe Übernahme – in den neuen Bundesländern (nBL) ist die Situation nicht so erfreulich -, deuten auch darauf hin, dass die Qualifikationen verwertet werden können.

Von den erfolgreichen Prüfungsteilnehmer wurden ca. 62 Prozent in ein unbefristetes Vollzeitverhältnis und ca. 26 Prozent in ein befristetes Arbeitsverhältnis, davon 8 Prozent in ein befristetes Teilzeitarbeitsverhältnis, übernommen. Als Gründe für die Nichtübernahme der restlichen 12 Prozent wurde fehlender Bedarf, insbesondere in den neuen Bundesländern, und „Ausgebildete wollten nicht bleiben“ genannt.

Einstiegsgehalt und Einarbeitungszeit:

Das Einstiegsgehalt beträgt nach Angaben der Betriebe bei 53 Prozent der Fachkräfte zwischen 2.501 DM - 3.500 DM, insbesondere im produzierenden Gewerbe.

54 Prozent der befragten Fachkräfte erhalten ein bis drei Jahre nach der Ausbildung ein monatliches Bruttogehalt zwischen 3.000 DM und 3.999 DM.

Die Einarbeitungszeit dauerte bei 53 Prozent der Fachkräfte ein bis drei Monate, bei 21 Prozent vier bis sechs Monate und bei 16 Prozent mehr als sechs Monate.

Betrieblicher Einsatz:

Die Ausgebildeten verfügen über ein breites Einsatzspektrum. Sie übernehmen überwiegend Aufgabengebiete in der Sachbearbeitung, auf Mischarbeitsplätzen sowie in Sekretariaten und Kerntätigkeiten wie „Sekretariatsaufgaben“, „Sachbearbeitung“ und „Kundenbetreuung“.

Arbeitsmittel:

Der PC wird als Arbeitsmittel von den Fachkräften bei der Wahrnehmung der Kerntätigkeiten zu 100 Prozent, Internet zu 25 Prozent genutzt.

Anforderungen an ausgebildete KfB:

Wichtige Anforderungen „in allen Bereichen“ sind nach den befragten

Betrieben insbesondere:	Fachkräften insbesondere:
<ul style="list-style-type: none"> ◆ DV-Textverarbeitung, Schriftverkehr/ Korrespondenz, gute Deutschkenntnisse; Denken in Zusammenhängen ◆ Zusammenarbeit im Team, ◆ Selbstständigkeit ◆ Eigeninitiative 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ DV-Textverarbeitung ◆ Selbstständigkeit, ◆ Schriftverkehr/Korrespondenz, ◆ Planen/Organisieren ◆ Eigeninitiative/Denken in Zusammenhängen.

Weitere wichtige Anforderungen an die KfB sind nach Angaben der Betriebe und der Fachkräfte insbesondere soziale, persönliche und methodische Kompetenzen.

Zufriedenheit:

87 Prozent der Fachkräfte sind mit der Berufswahl zufrieden.

Obwohl es sich beim KfB nicht um einen ausgesprochenen Wunschberuf handelt, sind die Fachkräfte zum überwiegenden Teil mit ihrer Berufswahl, mit dem Aufgabengebiet und den beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten zufrieden.

Karrierewege und -planung

Weiterbildung:

Weiterbildung in den ersten Berufsjahren wird von den Betrieben generell erwartet und von den Fachkräften eher geplant, denn realisiert. 85 Prozent der Betriebe erwarten, dass die KfB im Anschluss an die Ausbildung sowohl Kenntnisse weiter vertiefen und 60 Prozent erwarten den Erwerb zusätzlicher Qualifikationen. 41 Prozent der Fachkräfte haben bisher an Weiterbildungen teilgenommen.

Weiterbildungsmaßnahmen richten sich insbesondere auf die weitere Förderung von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz. Im Einzelnen werden vor allem Fremdsprachen und „Aufstiegsfortbildung“ genannt.

Viele Betriebe geben an, ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei ihrer Weiterbildung zu unterstützen, so gaben 68 Prozent der Betriebe an, dass sie die Weiterbildung durch (teilweise) Kostenübernahme unterstützen. Mit Ausnahme von notwendiger Anpassungsfortbildung erwartet man, dass die Initiative dazu von den Beschäftigten selbst ausgeht.

90 Prozent der Fachkräfte wollen sich weiterbilden, 6 Prozent planen keine Weiterbildung. Zur Art der Weiterbildung wurde an erster Stelle Kursteilnahme genannt. Hervorzuheben ist, dass auch die Fortbildung zu Fachkaufleuten relativ häufig von Frauen, genannt wurde. Am stärksten ausgeprägt ist der Wille zur Weiterbildung bei den Fachkräften, deren Kerntätigkeiten auf die Sekretariatsaufgaben gerichtet sind. An zweiter Stelle steht die Sachbearbeitung und erst an dritter Stelle die Kundenberatung. Die Fachkräfte, deren Kerntätigkeiten in der Kundenberatung liegen, beabsichtigen häufiger, sich zu Fachkaufleuten fortzubilden.

Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten:

Die **Aufstiegsmöglichkeiten** für KfB sind u.a. abhängig von der Betriebsgröße und der Aufbauorganisation des Betriebes. Eine Voraussetzung auf Seiten der Fachkräfte ist Weiterbildung.

Die **Arbeitsmarktchancen** der KfB werden von einem großen Teil der Befragten skeptisch beurteilt – allerdings nicht wegen ihrer Qualifikation, sondern aufgrund der Arbeitsmarktsituation. Bessere Arbeitsmarktchancen sehen jene Fachkräfte, die aus einem

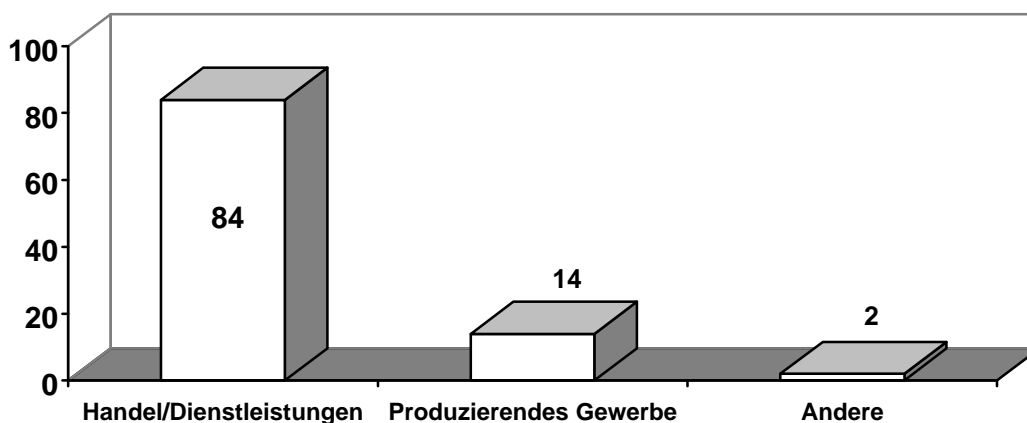
Unternehmen mit bekanntem Namen (und anerkannt guter Ausbildung) stammen. Die Fachkräfte und Auszubildenden fühlen sich allerdings mit dem Ausbildungsberuf KfB gut gerüstet.

2.2 Welche Betriebe bilden aus?

2.2.1 Ausbildende Branchen

84 Prozent der befragten Betriebe sind im Wirtschaftsbereich „Handel/Dienstleistungen“, 14 Prozent im „produzierenden Gewerbe“ und 2 Prozent in „Andere“ zuzuordnen.

Abbildung 1 Wirtschaftsbereiche (N = 169, in Prozent)



Von den Betrieben im Bereich Handel/Dienstleistungen gehören je 11 Prozent zu „Handel“ und „Banken“ sowie 70 Prozent zur Rubrik „andere Dienstleistungen“.

Die 99 Betriebe, die sich der Rubrik „andere Dienstleistungen“ zugeordnet haben, gehören u. a. zu folgenden Bereichen: Computerbranche, Medienbereich, Verbände, Institute, Freie Berufe und Öffentlicher Dienst. Dies verdeutlicht den Querschnittscharakter dieses Ausbildungsberufes.

Übersicht 1 Andere Dienstleistungsbetriebe

Lfd. Nr.	P/A	
		Im Einzelnen:
1.	Architekturbüro	Ingenieur- und Architekturbüro
2.	Automobilindustrie	
3.	Baustoffindustrie	
4.	Computerbranche	Telekommunikation, Software-Entwicklung, EDV, Informationstechnologie
5.	Forschung	Großforschungseinrichtung
6.	Kirche	
7.	Kontaktlinseninstitut	Medizinisches Labor
8.	Lebensmittel	
9.	Medien	Werbung/Medien
10.	Öffentlicher Dienst	Anstalt des öffentlichen Rechts
11.	Verband	Wirtschaftsverband, Politische Stiftung, Gemeinnütziger Verein (Sozialarbeit)
12.	Verwertungsgesellschaft	

Im Rahmen der Kammerbefragung waren unter der Kategorie „Andere Dienstleistungen“ insbesondere Unternehmen zu finden, die Beratungsdienstleistungen anbieten (Finanz-, Steuer- und Unternehmensberatung) sowie Betriebe aus dem EDV-Bereich.

Im produzierenden Gewerbe ist der hohe Anteil der „Metall- und Elektro-Branche“ (ca. 50 Prozent) gegenüber der „Chemie-Branche“ (ca. 10 Prozent) auffällig.

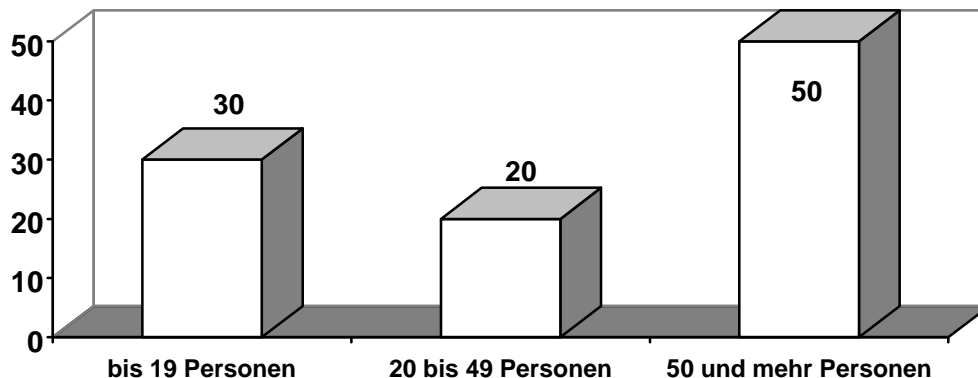
Die befragten Fachkräfte (N = 135) sind am häufigsten im Bereich „Andere Dienstleistungen“ (24 Prozent) und in der „Metall- und Elektro-Branche“ (21 Prozent) beschäftigt.

Betriebsgrößen:

Im Bereich Handel/Dienstleistungen sind die Betriebe mit bis zu 19 Personen stärker vertreten. Im produzierenden Gewerbe ist eine starke Konzentration auf Betriebe mit 50 und mehr Personen gegeben.

Vor dem Hintergrund der Ausgangsüberlegung zur Schneidung der Büroberufe bei deren Neuordnung, nach der der KfB eher in arbeitsteilig organisierten Großbetrieben ausgebildet und eingesetzt werden kann, überrascht der hohe Anteil der Kleinbetriebe mit insgesamt 30 Prozent.

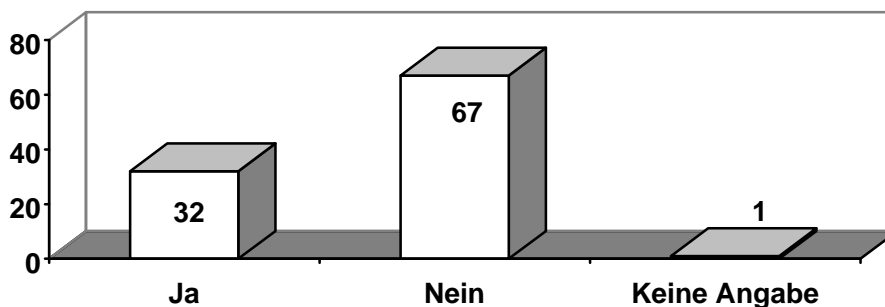
Abbildung 2 Betriebsgröße der schriftlich befragten Betriebe - nach Beschäftigten 1996 – (in Prozent)



Ausbildungstradition/neue Betriebe:

Rd. 2/3 der befragten Betriebe sind nach der Neuordnung der Büroberufe in die Ausbildung zum KfB eingestiegen, dies betrifft insbesondere den Bereich Handel/Dienstleistungen, hier vor allem die Rubrik „Andere Dienstleistungen“ und damit vornehmlich Klein- und Mittelbetriebe. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass in den neuen Bundesländern keine Gelegenheit bestand, nach der fortgeltenden Regelung zur Bürogehilfin/zum Bürogehilfen auszubilden.

Betriebe der „Metall- und Elektro-Branche“ und „Banken“ bildeten häufiger bereits vor der Neuordnung in Büroberufen aus und sind direkt von der zweijährigen Ausbildung der Bürogehilfen/-innen auf die dreijährige Ausbildung der KfB umgestiegen.

Abbildung 3 Wurden früher Bürogehilfen/-innen ausgebildet? (in Prozent)

Die befragten Betriebe in Baden-Württemberg und Nordrhein-Westfalen verfügen häufiger über Ausbildungserfahrungen vor der Neuordnung der Büroberufe, während Betriebe in Bayern eher seit der Neuordnung ausbilden.

2.2.2 Anteil der Kaufleute für Bürokommunikation an kaufmännischen Beschäftigten

Ca. 25 Prozent des Personals der befragten Betriebe insgesamt waren kaufmännisch Beschäftigte (ca. 35.050 Personen). Im Bereich Handel/Dienstleistungen lag der Anteil bei ca. 33 Prozent und im produzierenden Gewerbe bei ca. 17 Prozent an der Gesamtzahl der Beschäftigten.

Der Anteil der ausgebildeten KfB an den kaufmännischen Beschäftigten betrug im Bereich Handel/Dienstleistungen ca. 3,2 Prozent und im produzierenden Gewerbe ca. 1,7 Prozent. Im Bereich Handel/Dienstleistungen waren ca. 78 Prozent der ausgebildeten KfB beschäftigt, im produzierenden Gewerbe ca. 22 Prozent.

Ca. 2,7 Prozent der kaufmännisch Beschäftigten waren ausgebildete KfB (ca. 948 Personen). Dabei ist zu berücksichtigen, dass im Ausbildungsberuf KfB erst seit 1991 ausgebildet werden kann und daneben die jeweiligen branchenspezifisch Ausbildungsberufe (z. B. Industriekaufleute, Bankkaufleute, Versicherungskaufleute) bestehen. Dies erklärt auch den steigenden Anteil ausgebildeter KfB bei abnehmender Zahl kaufmännischer Beschäftigter.

In den Betrieben in den alten Bundesländern haben die KfB einen Anteil von 23 Prozent an allen kaufmännischen Auszubildenden, in den neuen Bundesländern 39 Prozent.

Eine Erklärung für die steigende Zahl der Ausbildungsverhältnisse zum KfB liegt auch in den 30 Prozent Umschülern, die nach Ergebnissen der Kammerbefragung Ausbildungsplätze besetzen. Auch im Rahmen der Fallstudien wurde nach dem Einsatz von **Umschülern/**

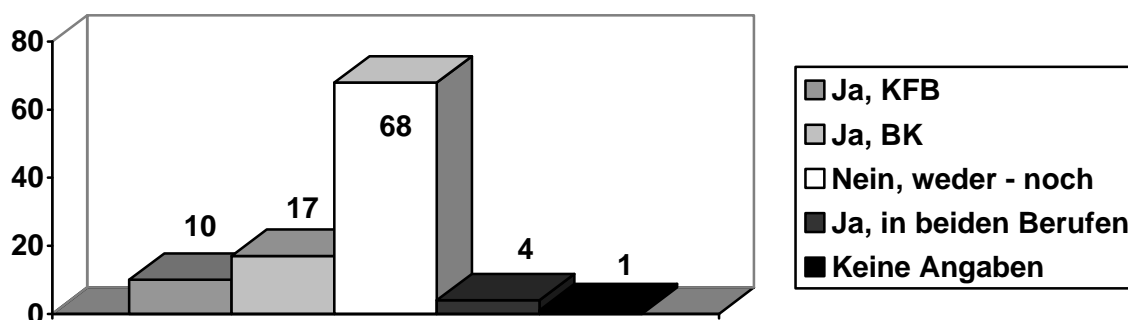
Umschülerinnen⁶ gefragt. Dabei ist von Interesse, inwieweit öffentlich geförderte Umschüler/Umschülerinnen Auszubildende ersetzen. Hier zeigte sich folgendes Spektrum:

- Umschüler/-innen werden durchgängig als Praktikanten eingesetzt: „Wir arbeiten da sehr stark mit der DAA zusammen. Daneben gibt es Praktikanten, die im Rahmen ihres Studiums ein Praktikum absolvieren – allerdings seltener, weil wir mit denen nicht so viel anfangen können. Dann gibt es noch die Hochschulabsolventen, die bei uns ein Praktikum machen, um Berufserfahrung nachweisen zu können.“ (GV)
- Man biete **Umschülern/-innen** zwar die Möglichkeit zu einem Praktikum, eingestellt würden sie aber „nur ganz selten“: „Aufgrund der Personalplanung und der Einstellung der Azubis ist das eigentlich in der Regel nicht der Fall.“ (H)
- In einem Betrieb arbeitete „man mit verschiedenen Bildungsträgern zusammen und bilde eigentlich sehr gerne die Umschüler aus. Pro Jahr habe man im gesamten kaufmännischen Bereich etwa fünf bis acht Einstellungen. Die Entscheidung zwischen Auszubildenden und Umschülern hänge von der Qualifikation der einzelnen Personen ab.“ (A)
- In einer Einrichtung sind in der Regel Umschüler(innen) sowie Praktikant(inn)en ständig anzutreffen, ohne Übernahmemöglichkeiten. (PS)
- Im Handwerksbereich wurde hervorgehoben, dass keine **Umschülerinnen und Umschüler** eingesetzt werden. (E)

Einstellung externer Fachkräfte:

68 Prozent der Betriebe, insbesondere des produzierenden Gewerbes, haben in den letzten drei Jahren weder KfB, noch Bürokaufleute aus anderen Unternehmen eingestellt.

Abbildung 4 Wurden in den letzten 3 Jahren KfB oder Bürokaufleute aus anderen Unternehmen eingestellt? (in Prozent)



Im Rahmen der Fallstudien wurde der Einsatz externer Fachkräfte zurückhaltend beurteilt:

- „Externe Bürofachkräfte werden nicht eingestellt“ (B)

⁶ „Eine Möglichkeit, nachträglich im Rahmen einer beruflichen Weiterbildung, einen Berufsabschluss zu erlangen, bietet die Umschulung in einen anerkannten Ausbildungsberuf nach § 47 Abs. 3 BBiG bzw. § 42a Abs. 3 HwO ... Die Teilnahme an Umschulungsmaßnahmen kann im Rahmen beruflicher Weiterbildung finanziell gefördert werden. Einen wesentlichen Anteil an dieser Förderung hat die Bundesanstalt für Arbeit (BA) auf der Basis gesetzlicher Möglichkeiten: bis Dezember 1997 nach dem Arbeitsförderungsgesetz (AFG) bzw. dem Arbeitsreformförderungsgesetz (AFRG), ab Januar 1998 nach dem Sozialgesetzbuch Drittes Buch (SGB III). Für Erwerbspersonen, die nach dem AFG/AFRG und jetzt nach dem SGB III keine Ansprüche auf eine finanzielle Förderung haben, bestehen zum Teil Möglichkeiten einer finanziellen Unterstützung im Rahmen von EU-Initiativen und/oder im Rahmen von Förderprogrammen einzelner Bundesländer, deren Regelungen hierzu unterschiedliche ausfallen.“ Klähn, Margitta: Bildungspolitisch initiierte Konzepte in der Frauenbildungsarbeit – Umschulung und Wiedereinstieg – Bildungspolitische Prämissen für eine spezifisch frauenorientierte Angebotsstruktur. August 1998.

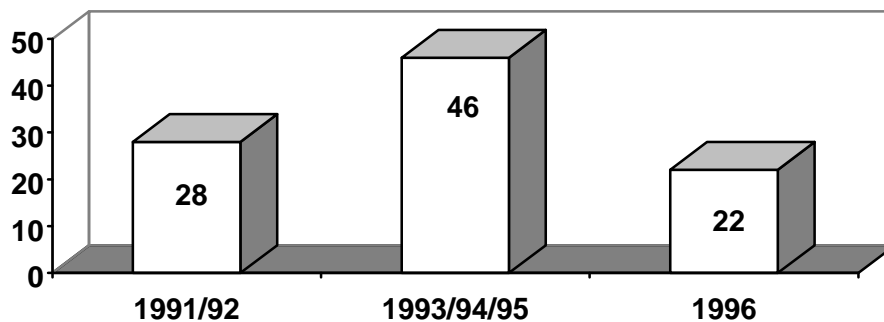
- In den kaufmännischen Berufen werden ausschließlich vom Betrieb selbst ausgebildete Fachkräfte eingestellt. Doch geht aufgrund der Fusion – alle drei Unternehmen hatten komplette kaufmännische Abteilungen – der Trend hin zum Personalabbau. (RE)
- In anderen Betrieben Ausgebildete stelle man „nur wenig ein, ... wo wir intern keinen zur Verfügung haben, im EDV-Bereich zum Beispiel.“ (H)

2.2.3 Entwicklung der Ausbildungsplatzzahlen

Die Steigerung der Auszubildendenzahlen betrifft alle Betriebsgrößen.

Fast die Hälfte der Betriebe begannen zwei bis vier Jahre nach der Neuordnung mit der Ausbildung zum KfB. Im betrachteten Zeitraum von 1991 bis 1996 haben durchschnittlich pro Jahr ca. 17 Prozent der Betriebe mit der Ausbildung zum KfB begonnen. D.h. 1996 begannen überdurchschnittlich viele Betriebe (22 Prozent) mit der Ausbildung zum KfB.

Abbildung 5 Seit wann bildet Ihr Betrieb KfB aus? (in Prozent)



In der Zeit von 1994 bis 1996 hat sich der Anteil der Betriebe, die Ausbildungsverträge zum KfB abgeschlossen haben von 47 Prozent auf 64 Prozent erhöht.

In den Jahren 1991/1992 starteten häufiger Betriebe mit 50 und mehr Personen mit der Ausbildung. In den Jahren 1993 bis 1995 waren es insbesondere Betriebe mit 20 bis 49 Personen und im Jahr 1996 waren es häufiger Betriebe mit bis zu 19 Personen.

Auch im Rahmen der Fallstudien wurde deutlich, dass insbesondere Großbetriebe direkt nach dem Inkrafttreten der Ausbildungsordnung mit der Ausbildung zum KfB begonnen haben.

Insbesondere die Handwerksbetriebe haben mit der Ausbildung erst Mitte der 90er Jahre begonnen. Deutlich wurde, dass Kleinbetriebe nicht kontinuierlich, sondern bei Bedarf ausbilden:

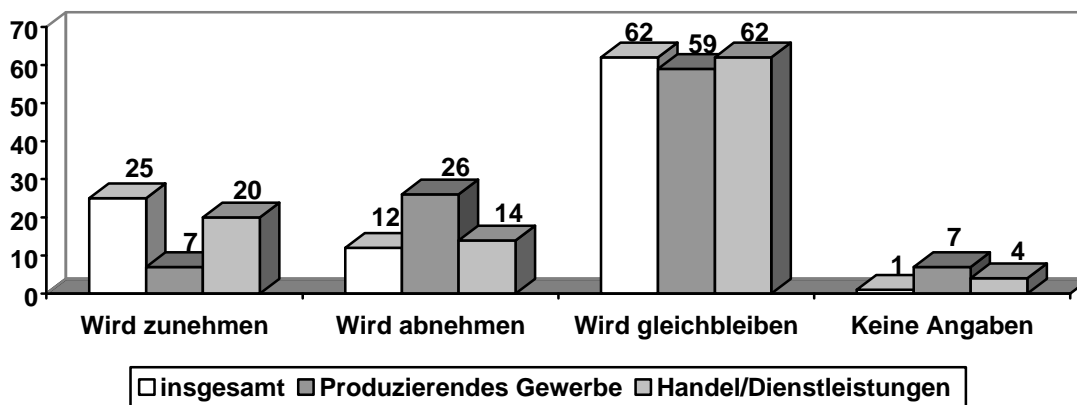
- Seit 1991 habe man jährlich zwei KfB ausgebildet. Inzwischen haben demnach 14 Personen diese Ausbildung im Betrieb begonnen. (A)
- Der KfB wurde von Anfang an bevorzugt ausgebildet: Bereits 1991 wurden fünf Auszubildende eingestellt. In anderen Ausbildungszentren gab es lediglich noch ein oder zwei Bürokaufleute. Des Weiteren werden Kaufleute im Groß- und Einzelhandel, Werbekaufleute, Informatikkaufleute, Drucker sowie – im Logistikbereich – Fachkräfte für

Lagerwirtschaft und Speditionskaufleute ausgebildet. Insgesamt gibt es in der Zentrale 60 Auszubildende. Davon sind ca. die Hälfte Frauen. Die Auszubildenden in den Büroberufen sind alles Frauen. (H)

- Eine Institution bildet in der Regel zwei Auszubildende gleichzeitig aus. Neue Auszubildende werden alle drei Jahre eingestellt. (GV)
- Die Idee zur Ausbildung entstand, nachdem man lange Zeit mit Aushilfen gearbeitet hatte. „Und dann gab's dann auch noch 5.000 DM irgendwie Prämie, wenn man jemand nimmt. Und deswegen haben wir uns einen Azubi gesucht.“ (G)

62 Prozent der Betriebe sind der Auffassung, dass die Anzahl der Beschäftigten mit abgeschlossener kaufmännischer Ausbildung in den nächsten ein bis zwei Jahren wahrscheinlich gleich bleiben wird. Diese Betriebe gehen auch häufiger davon aus, dass die Anzahl der Auszubildenden zum KfB unverändert bleibt.

Abbildung 6 Entwicklung der Zahl der Beschäftigten mit abgeschlossener kaufmännischer Ausbildung in Ihrem Betrieb in den nächsten 1, 2 Jahren? (in Prozent)



Häufiger als in den alten wird in den neuen Bundesländern von einer Abnahme der Anzahl der Beschäftigten mit einer abgeschlossenen kaufmännischen Ausbildung ausgegangen. Eine Erklärung bietet der vergleichsweise hohe Anteil von kaufmännischen Beschäftigten in Betrieben der neuen Bundesländer.

Betriebe, die in der Mitte der 90er Jahre oder später mit der Ausbildung begonnen haben und vorher keine Bürogehilfen ausgebildet haben, gehen häufiger von einer Zunahme der Ausbildungsplätze für KfB aus.

Sofern in den letzten drei Jahren ausgebildete Fachkräfte aus anderen Unternehmen eingestellt wurden, ist die Einschätzung der künftigen Ausbildungsbereitschaft des Betriebes überdurchschnittlich positiv.

Im Zusammenhang mit den bildungspolitischen Appellen zur Schaffung zusätzlicher Ausbildungsplätze ist in der ex post Betrachtung festzustellen, dass die wirtschaftliche Entwicklung häufiger von Betrieben mit bis zu 19 Beschäftigten und die gesellschaftliche Verantwortung häufiger von Betrieben mit 50 und mehr Beschäftigten als Grund für die

Entwicklung der Ausbildungsverhältnisse genannt wird. Bei der ex ante Betrachtung wurde insgesamt die gesellschaftlichen Verantwortung hervorgehoben.

Interessant ist auch, dass die Kategorie „vermittelte Qualifikationen“ von Betrieben, die mit einer Zunahme der Ausbildungsverhältnisse rechneten, häufiger angegeben wurde.

Tendenzen zur Ausbildungsverlagerung, d. h. entweder mehr KfB und weniger andere Ausbildungsberufe oder verstärkt andere Ausbildungsberufe und weniger KfB auszubilden, sind mit jeweils rd. 10 Prozent der befragten Betriebe äußerst gering ausgeprägt.

2.3 Ausbildungspraxis

2.3.1 Einstellungsverhalten der Betriebe/Rekrutierung

Für die Wahl des KfB als Ausbildungsberuf wurden im Rahmen der Fallstudien folgende Gründe angegeben:

- Der Schwerpunkt der Ausbildungsaktivitäten wurde auf den Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation gelegt, „da dieser flexibler einsetzbar“ ist. Die Ausbildungsleiterin hebt hier die „Komplexität“ des Berufes hervor, da „die Auszubildenden zur Hälfte die kaufmännische Ausbildung machen und zur anderen Hälfte diese schreibtechnische Ausbildung“. (H)
- Bis 1993 wurden in der befragten Institution Bürokaufleute ausgebildet. Danach entschied man sich, nur noch im neuen Beruf Kauffrau/Kaufmann für Bürokommunikation auszubilden, da der "Schwerpunkt der Ausbildung auf Kommunikationstechnik und Textverarbeitung" liege. (PS)
- Für den KfB habe man sich nach einer Beratung mit der Handwerkskammer entschieden. „Da wir ein Kleinbetrieb sind und die eigentliche Fibu nicht selbst machen, blieb halt bloß der Beruf übrig. Und die Handwerkskammer hat sich das bei uns angeguckt, ob wir in der Lage sind, auszubilden, also vom Arbeitsaufwand her und deswegen gab's halt nur diesen einen Weg.“ Man hatte auch erwogen, die Bürokauffrau auszubilden, dies habe man aber aufgrund des Studiums der Berufsbilder und nach der Beratung durch die Kammer verworfen. (G)

Zur **Gewinnung von Auszubildenden** wurden im Rahmen der Fallstudien neben Zeitungsanzeigen und dem Arbeitsamt auch folgende Angaben gemacht:

- *Zwar wird das Arbeitsamt über die freien Ausbildungsplätze informiert, aber Anzeigen werden nicht zusätzlich geschaltet. Bis vor zwei Jahren stellte sich das Unternehmen darüber hinaus auf der „Ausbildungsmesse der IHK“ vor. Grundsätzlich bewerben sich die meisten jungen Leute jedoch von sich aus. (H)*
- *Das Unternehmen kommt hier ohne Zeitungsanzeigen und Arbeitsamt aus. Denn einmal im Jahr wird ein „Tag der offenen Tür“ veranstaltet, um die betriebliche Berufsausbildung der Öffentlichkeit vorzustellen: „Das machen wir in unserer hauseigenen Ausbildungswerkstatt und stellen dort alle Berufe vor. Dort sind Azubis mit integriert. Wo man am ‚lebenden Objekt‘, sag' ich mal, den Beruf anschauen kann. Wo viele Fragen gestellt werden können von den Besuchern. Das findet immer mehr Zuspruch.“
Diejenigen, die sich für die Industriekauffrau bewerben und abgelehnt werden, bewerben sich dann auf die Kauffrau für Bürokommunikation. Umgekehrt komme das nicht vor. (RE)*
- *Als er damals eine Auszubildende gesucht habe, habe er sich an den Rektor der **benachbarten Realschule gewandt**. „Da hat der mir eine geschickt, die ist dann aber nicht gekommen. Und da habe ich das wieder vergessen.“ Letztlich habe der Zufall ihm zu seiner Auszubildenden verholfen. „Und dann bin ich mit einem befreundeten Malermeister hier bei der Arbeit zusammengetroffen. Da saß ein Mann, der klagte, dass seine Tochter Schwierigkeiten hätte, einen Lehrberuf zu kriegen. Und dann sagte ich: Dann schicken Sie sie mal vorbei, versprechen kann ich nichts. Ich habe sie eingestellt.“ (Bau)*
- *Wenn man bei der Bank, Versicherung, Industrie nichts findet, dann reagiert man auf Anzeigen des Betriebes. „Wir bilden aus in Bonn, Berlin und in Brüssel. Und da die Qualität der Auszubildenden, die wir am Markt Bonn rekrutieren konnten, nicht so außerordentlich gut war, haben wir gesagt, **dann gehen wir in die neuen Bundesländer**. Wir haben zur Zeit sechs Auszubildende, davon vier aus den neuen Bundesländern und zwei aus dem Umkreis Bonn. Wir haben für unsere Auszubildenden*

ein Auszubildendenwohnheim, eine WG, eingerichtet ... Lediglich ein geringer Eigenanteil wird von den Auszubildenden geleistet: 200 D-Mark für Unterkunft und Logis im Monat. Wir haben Ergebnisse, dass unsere Auszubildenden hier in Bonn an der Spitze liegen, d.h. Durchschnittsnoten zwischen 1,3 und 1,4 sind keine Seltenheit. Hochmotivierte junge Leute, die hier in Bonn arbeiten, die auch mal zwei Wochen nach Brüssel gehen, die auch mal nach Berlin gehen, und die nach Abschluss der Ausbildung sicherlich sagen können: ‚Das hat etwas gebracht‘.

Mein Votum wäre, es muss in der Öffentlichkeit mehr getan werden für die realistische Darstellung dessen, was man mit diesen neuen Ausbildungsberufen tun kann.“ (V)

Die **Auswahl** der Auszubildenden durch die Betriebe erfolgt in der Regel nach folgenden

Verfahren:

Die Bewerbungen für die ausgeschriebenen Stellen kommen überwiegend von Frauen („80 bis 85 Prozent“). *„Wir stellen für diesen Beruf sowohl Hauptschüler mit exzellentem Abschluss ein wie auch Realschüler, Wirtschaftsschüler und auch Abiturientinnen.“* Nach einer ersten **„Analyse der Zeugnis- und Bewerbungsunterlagen“** - man erhält etwa 400 Bewerbungen – werden ca. 100 bis 120 Personen zu einem **„Berufseignungstest“** eingeladen. *„Dieser Test ist für alle kaufmännischen Berufsbilder identisch.“* Anschließend gebe es ein **„Gruppengespräch“**, wozu etwa sechs bis acht Personen pro Runde - insgesamt etwa 20 bis 25 - eingeladen werden. Anschließend führe er mit **einzelnen Personen ein Gespräch**. Auf dieser Basis entscheide man sich dann ... Etwa ein Viertel bis ein Fünftel bewerben sich auf die Stellen für die KfB.

„Und ich muss sagen, ich habe insbesondere bei den KfB die höchsten Ansprüche bei der Auswahl. Die müssen, was äußerliche Eigenschaften angeht, deutlich eher in Kundenkontaktbereichen, in Sekretariatsbereichen einsetzbar sein als vielleicht ein Kaufmann im Einzelhandel oder ein Industriekaufmann. Und die müssen vor allem mit Leuten umgehen können. Und so ein bisschen Spaß am Organisieren haben. Und die Kombination, da wird es schon relativ schwierig, geeignete Leute zu finden.“ (A)

Zu den einzelnen Etappen der Auswahlverfahren wurden im Rahmen der Fallstudien noch folgende Informationen gegeben:

Die **Vorauswahl** der Bewerber erfolgt **nach Bewerbungsunterlagen** (Bei einem Unternehmen scheitern viele bereits an der formalen Gestaltung ihrer schriftlichen Bewerbung, H), **Schulabschluss und Schulnoten**: Bevorzugt werden Abiturienten, Absolventen der Höheren Handelsschule und Realschulabsolventen. Geachtet wurde insbesondere auf Noten in Deutsch und Mathematik sowie auf Persönlichkeit.

- In der Regel werden nur **Abiturientinnen bzw. Abiturienten** eingestellt, da diese – aufgrund ihres höheren Alters – bereits „erwachsener“ sind, denn: *„Wir haben hier sehr viel mit Personal zu tun. Und man erlebt auch viel Unschönes. Und das kann man mit 16 noch nicht so verarbeiten. Deshalb ist uns viel daran gelegen, dass die Azubis etwas älter und einfach vom Intellekt her weiter sind.“ (P)*
- *„Es gibt Unternehmen, die nehmen für die kaufmännischen Berufe nur noch Abiturienten. Das finde ich nicht gut, **ich brauche ein Gemisch**. Wir brauchen künftig auch Mitarbeiter, die auf dem Level bleiben. Die sich hervorragend einbringen können, die gar nicht die Absicht haben, irgendwann eine große Karriere zu machen. Aber wir brauchen auch die, die dort beginnen und dann anfangen, sich weiterzuentwickeln, vielleicht auch mal bereit sind zu studieren.“ (RE)*
- Bei der ersten Auswahl sei ausschlaggebend, dass die Bewerberinnen und Bewerber für KfB **in Deutsch, Englisch und Mathematik mindestens mit der Schulnote „Zwei“** abgeschlossen haben. Die meisten bringen diese Voraussetzung mit. (RE)

- Bezüglich der schulischen Vorbildung wird die Auswahl immer schwieriger. Die Befragte kritisiert hier vor allem die **"mangelhafte Allgemeinbildung"**. (PS)
 Insbesondere in Kleinbetrieben werden keine **Tests** durchgeführt. In Großbetrieben werden Tests eingesetzt:

Alle Bewerberinnen und Bewerber müssen sich einem **„standardisierten Eignungstest“** unterziehen (Dieser ist für die KfB und für die Industriekaufleute gleich.): Er ermittelt in einer *„nüchternen Bestandsaufnahme den Stand der schulischen Leistungen“*. Der Test ist schriftlich und umfasst eine *„große Bandbreite“* von *„psychologischen Spielchen, Grafik, Mathematik, Rechtschreibung, von jedem ein bisschen was. Das machen wir an zwei Tagen mit ziemlich großen Mannschaften.“* Hinzu kommen, so die Ausbildungsleiterin *„allgemeine Büroaufgaben, wie z.B. Sortierung nach Alphabet“*. Hier komme es auf *„Schnelligkeit und Richtigkeit“* an. Alles in allem dauert der Eignungstest ca. eine Stunde.
 Dieser Test wird jedoch nicht als *„Non-plus-ultra“* genommen, sondern genauso wichtig sei das anschließende **„persönliche Vorstellungsgespräch“**, zu dem alle Jugendlichen, die mehr als 45 Prozent des Eignungstest bewältigt haben, eingeladen werden. (RE)

Zum Einzelgespräch:

Die letztendliche Entscheidung wird in einem Vorstellungsgespräch getroffen: *„Wir achten darauf, dass wir etwas **extrovertiertere Leute** bekommen. Denn unsere Auszubildenden durchlaufen alle Bereiche, d.h. sie haben auch nach außen hin Kontakt. Von daher ist es kaum möglich, dass wir jemanden haben, der am Telefon oder im persönlichen Kontakt mit den Autoren oder Kollegen kein Wort herauskriegt.“*
 RE/PI: In den Vorstellungsgesprächen wird auf Folgendes geachtet: *„Wir wollen schon bei der Einstellung mit relativer Gewissheit das Gefühl haben, dass könnte der Wunschberuf des Jugendlichen sein. Weil wir in der Vergangenheit negative Erfahrungen gesammelt haben, wenn jemand einen Beruf lernt, weil nichts anderes übrigblieb. Der wird von vornherein relativ lustlos anfangen und nach kurzer Zeit fangen dann schon die Probleme an.“* Hinzu kommen Kriterien wie **„Kreativität, Lernbereitschaft, Flexibilität“**. Die befragte Ausbilderin erklärt, dass gerade in den Sekretariatsberufen **„sicheres Auftreten“** eine wesentliche Voraussetzung sei. Zudem müssten ihrer Ansicht nach die Ausgewählten **„gut kommunizieren“** können. (GV)

Zum Gruppengespräch:

In den Bewerbungsgesprächen, die in der Regel mit **vier bis sechs** jungen Leuten durchgeführt werden, ist der persönliche Eindruck entscheidend. Im letzten Jahr wurde, so berichtet die befragte Ausbildungsleiterin, eine junge Frau als einzige Auszubildende eingestellt, die sich offensichtlich *„gut auf das Gespräch vorbereitet hatte. Sie hatte sich viele Gedanken über unsere Organisation gemacht und stellte viele Fragen“*. Somit spielt letztlich der *„persönliche Grad an Intensität“* der Bewerberinnen und Bewerber eine ausschlaggebende Rolle bei der Auswahl. (GV)

Zum Assessment-Center:

Das Auswahlverfahren besteht aus einer *„Art Assessment-Center, aber im kleinen Rahmen“*, das **vier Stunden** dauert. Dabei handelt es sich zunächst um einen halbstündigen Test in kaufmännischem Rechnen und Allgemeinwissen. Danach stellt sich das Unternehmen selbst vor und informiert über die Ausbildung. Eine *„Vorstellungsrunde, so dass sie so ein bisschen aus sich herauskommen“* rundet den ersten Teil ab, dann folgt eine Gruppenarbeit: Die Bewerberinnen und Bewerber erhalten eine Aufgabe gestellt, die in der Gruppe gelöst wird – beobachtet vom Einstellungsgremium. An die **Gruppenarbeit schließt sich ein Einzelgespräch** an. Zum Assessment-Center werden zwölf Gruppen mit jeweils **zehn bis zwölf** Bewerberinnen und Bewerbern, d.h. insgesamt rund 120 junge Leute zum Vorstellungsgespräch eingeladen – und zwar für alle Ausbildungsberufe. Die Bewerber für die Büroberufe werden dabei in gesonderten Gruppen begutachtet. (H)

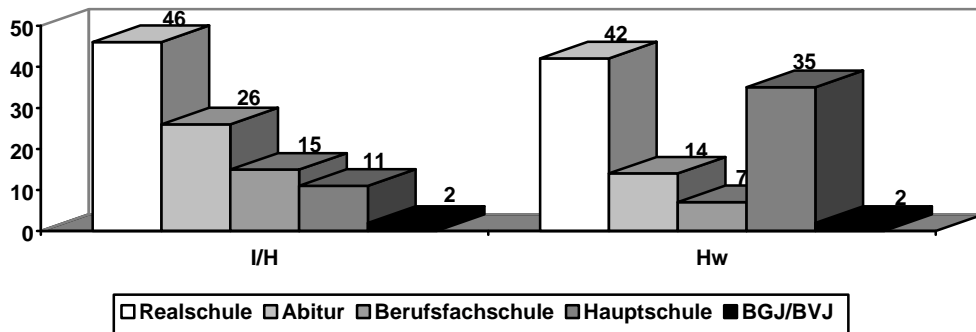
Vorbildung:

Der KfB gehörte in den Jahren 1996 und 1997 zu den zehn am häufigsten von Ausbildungsanfängern mit Hochschulreife gewählten Ausbildungsberufen.⁷

Im Jahr 1997 verfügten die Ausbildungsbeginner im Bereich Industrie und Handel zu 46 Prozent über den Realschulabschluss, zu 26 Prozent über das Abitur, zu 15 Prozent über einen Berufsfachschulabschluss (BFS), zu 11 Prozent über einen Hauptschulabschluss und zu 2 Prozent über ein Berufsgrundbildungsjahr (BGJ) oder ein Berufsvorbereitungsjahr (BVJ).

Im Handwerk verfügten 42 Prozent über einen Realschulabschluss, aber 35 Prozent über einen Hauptschulabschluss, 14 Prozent über das Abitur, 7 Prozent über einen BFS-Abschluss und wiederum ebenfalls 2 Prozent über ein BGJ oder ein BVJ.

Abbildung 7 Vorbildung der Ausbildungsbeginner zum/zur KfB 1997 (in Prozent)

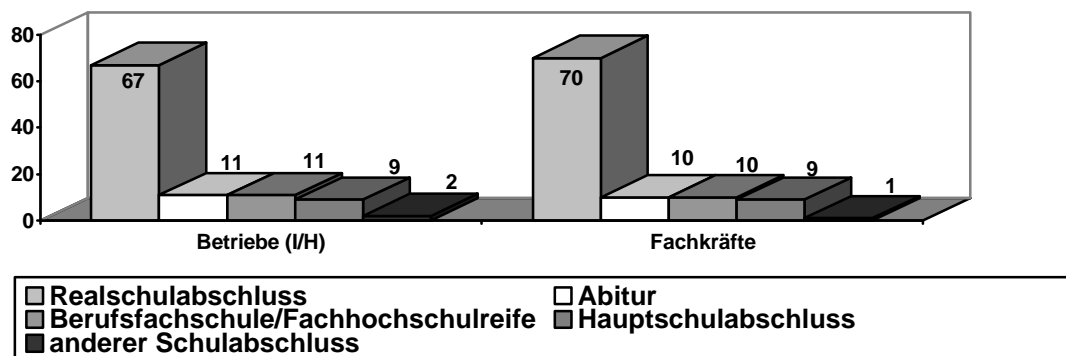


Quelle: BIBB-Datenbank Azubi

1996 verfügten die Auszubildenden zum KfB nach Angaben der Betriebe zu 9 Prozent über einen Hauptschulabschluss, zu 67 Prozent den Realschulabschluss, zu jeweils 11 Prozent über das Abitur oder über einen Berufsfachschulabschluss sowie zu 2 Prozent über einen anderen Schulabschluss.

Die Angaben der befragten Betriebe zur Vorbildung der Auszubildenden im Befragungszeitraum deckten sich weitgehend mit der Vorbildung der befragten Fachkräfte.

Abbildung 8 Vorbildung ausgebildeter KfB in den befragten Betrieben (in Prozent)



⁷ BMBF (Hrsg.): Berufsbildungsbericht 1999. Bonn, 1999.

In Betrieben aller Betriebsgrößen wurden Jugendliche mit einem Realschulabschluss eingestellt. Auszubildende mit Hauptschulabschluss werden häufiger in Betrieben mit bis zu 49 Personen ausgebildet. In Betrieben mit 50 und mehr Personen sind häufiger Auszubildende mit Abitur oder mit einem Berufsfachschulabschluss (BFS) vertreten. Als Gründe wurden das veränderte Angebot an Bewerbern und veränderte Anforderungen genannt.

Im Bereich Handel/Dienstleistungen verfügen die Auszubildenden etwas häufiger über das Abitur und im produzierenden Gewerbe etwas häufiger über den Berufsfachschulabschluss.

In den neuen Bundesländern gab es im Jahr 1996 in den befragten Betrieben keinen Auszubildenden mit einem Hauptschulabschluss.

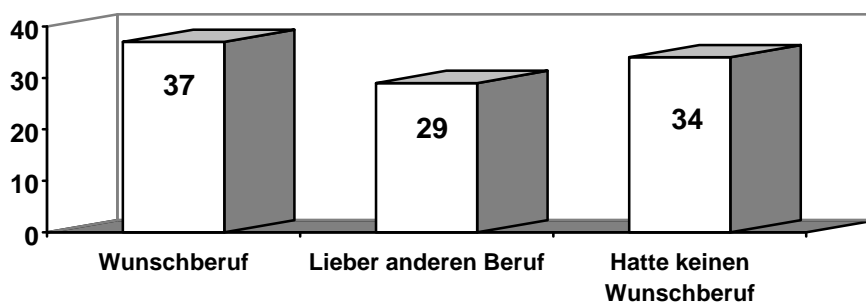
Nur ca. 20 Prozent der befragten Betriebe sind der Meinung, dass die Auszubildenden heute über ein höheres schulisches Niveau verfügen als vor drei oder vier Jahren. 25 Prozent sind der Meinung, dass sich die schulische Vorbildung nicht verändert hat. Eine Konzentration auf mittlere Abschlüsse stellen 10 Prozent der Betriebe fest, insbesondere das produzierende Gewerbe. Nur 5 Prozent der Betriebe sind der Auffassung, dass die schulische Vorbildung der Auszubildenden heute niedriger ist.

2.3.2 Berufswahlmotive der Auszubildenden

Der KfB gehörte 1997 zu den zehn am stärksten besetzten Berufe für weibliche Auszubildende.⁸

Wunschberuf war der KfB für 37 Prozent der befragten Fachkräfte. 29 Prozent hätten lieber einen anderen Beruf gewählt, 34 Prozent hatten keinen Wunschberuf.

Abbildung 9 War der KfB der Wunschberuf? (N = 135; in Prozent)



Bei den Frauen war der KfB etwas häufiger der Wunschberuf, während die befragten Männer öfter keinen Wunschberuf hatten.

⁸ BMBF (Hrsg.): Berufsbildungsbericht 1999. Bonn 1999

In jüngster Zeit gewinnt allerdings der KfB als Wunschberuf an Bedeutung. Von den Fachkräften, die in den Jahren 1996 und 1997 ihre Ausbildung beendet hatten, war der KfB häufiger der Wunschberuf als bei den Fachkräften, die früher die Ausbildung beendeten.

Tabelle 2 War der KfB der Wunschberuf?

(F) (N = 135)	Befragte insg.		Geschlecht		Ausbildungsende		
	abs.	%	m	w	bis 1995	1996	1997
			%	%	%	%	%
Wunschberuf	50	37	29	38	25	46	46
Lieber anderen Beruf	39	29	29	29	33	24	26
Hatte keinen Wunschberuf	46	34	43	34	42	30	28

Im Rahmen der Fallstudien wurden auch das Informationsverhalten der jungen Leute und die Informationen über den KfB angesprochen:

- Im Vergleich Bürokaufleute und KfB gelte das Berufsbild der **KfB anspruchsvoller und habe von daher einen besseren Ruf**. *„Zumindest, was man so hört, von Arbeitsämtern und so, weil der Beruf schon mal interessanter und anspruchsvoller als Bürokauffrau ist. Jetzt nicht nur, weil halt Steno dazugehört, sondern auch allein so die Tätigkeiten am Computer, da musste man wohl etwas mehr lernen und auch Erfahrung teilweise schon mitbringen. Ich weiß nicht, ich bin der Meinung, er ist etwas besser angesehen, und ich war auch damals dieser Meinung.“ (V/F1)*
- *„Ich wusste eigentlich nicht direkt, was ich machen sollte. Bei mir waren viele Sachen. Ich habe erst überlegt, eigentlich auch in die Richtung Bauzeichner oder Bauingenieurwesen zu gehen. Und dann habe ich mich aber doch für einen Büroberuf entschieden, weil ich in der Schule auch immer Mathe gerne mochte, und da lag die Buchhaltung bei mir sehr nahe.“*
 Einerseits habe sie gerne studieren wollen: *„Wenn ich studiert hätte, hätte ich gerne Betriebswirtschaftslehre studiert oder VWL.“* Sie habe sich dann aber entschlossen, zunächst einmal eine Ausbildung *„in der Richtung“* zu machen.
 Sie habe sich **zunächst beim Arbeitsamt und bei den Kammern über Berufe informiert**. *„Ich hatte mich nicht aufs Geratewohl hin irgendwo beworben, sondern hatte mich erst informiert, welche Berufe für mich so in Frage kommen.“* Sie habe dann nur fünf Bewerbungen geschrieben und die erste Zusage direkt angenommen. (V/A)
- Als es damals um die Wahl eines Ausbildungsberufes gegangen sei, habe sie *„nur sehr wenig“* über den Beruf der KfB gewusst. Sie habe sich beim **Arbeitsamt** um eine Informationsbroschüre für diesen Beruf bemüht, nachdem sie ein **Stelleninserat** gesehen hatte. *„Und da haben die gemeint, sie würden das nicht empfehlen, das sei im Grunde nichts anderes wie eine Stenokontoristin. Der Beruf als Ausbildung, da können sie nichts dazu sagen, aber sie meinen, dass es nicht so toll wäre.“* Sie habe sich letztlich trotz dieser Warnung dazu entschlossen, die Ausbildung zu machen. *„Und ich war eigentlich dann sehr positiv beeindruckt.“ (A/F2)*

'Abwechslungsreiche Tätigkeit' steht an erster Stelle der Gründe für die Berufswahl, gefolgt von „berufliche Entwicklungsmöglichkeiten“.

Bei den männlichen Fachkräften waren drei Gründe mit jeweils 29 Prozent gleichgewichtig an erster Stelle: „abwechslungsreiche Tätigkeit“, „Einkommen“ und „andere Gründe“.

Sofern der KfB nicht der Wunschberuf war, standen „Arbeitsplatzsicherheit“ und „Einkommen“ stärker im Vordergrund.

Tabelle 3 Gründe für die Berufswahl (Mehrfachnennungen - Mfn)

(F) (N = 135)	Befragte insg.		Geschlecht		Wunschberuf	
	abs.	%	m	w	ja	nein
			%	%	%	%
Abwechslungsreiche Tätigkeit	91	67	29	70	88	55
Arbeitsplatzsicherheit	40	30	14	30	26	32
Einkommen	18	13	29	13	8	16
Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten	51	38	0	40	40	36
Keine Alternative	9	7	14	6	2	9
Andere Gründe	20	15	29	14	16	14
Keine Angabe	0	0	0	0	0	0

Im Unterschied zu den Ergebnissen der schriftlichen Befragung wurde von den Fachkräften und Auszubildenden, die im Rahmen der Fallstudien befragt wurden, häufiger ausgeführt, dass der KfB nicht unbedingt der Wunschberuf war. (vgl. A 1, 1.3) Man entschied sich nach 5 bis 90 Bewerbungen für den KfB, meist wegen mangelnder Alternativen. Folgende Überlegungen erleichterten die Entscheidung, die die o.a. Gründe weiter konkretisieren:

- **Man wollte einen kaufmännischen Beruf ergreifen bzw. im Büro tätig sein**
 Sie habe damals, als es um die Berufswahl ging, einen kaufmännischen Beruf angestrebt. *„Industriekauffrau oder Bürokauffrau. Und ich hatte mich hier als Industriekauffrau beworben.“* Von ihrem jetzigen Ausbildungsbetrieb aus wurde ihr der KfB empfohlen, da sie nur einen Hauptschulabschluss habe. Insgesamt habe sie fünf Bewerbungen auf Lehrstellen für Industriekaufleute und Bürokaufleute geschrieben. Dass der KfB nicht ihr Berufswunsch gewesen sei, habe wahrscheinlich daran gelegen, dass ihre Schwester Bürokauffrau gelernt habe und sie das als Vorbild genommen habe. *„Aber es ist auch kein großer Unterschied. Der einzige Unterschied ist, dass man Steno hat und die Bürokauffrau ein bisschen schwieriger Rechnungswesen.“* Nachdem sie sich über den Beruf genauer informiert habe, habe sie gedacht, *„das ist genau das richtige“*. (A/A1)
- **Der Ausbildungsberuf war relativ neu,**
„Ich wollte einfach im Büro arbeiten.“ Letztendlich hat sie sich für KfB entschieden, da der Beruf *„relativ neu“* war. (GV/F)
- **Der Umgang mit modernen Bürokommunikationstechniken**
 Als es um die Berufswahl ging, habe sie Industriekauffrau werden wollen. Man habe Sie aber gefragt, ob sie nicht KfB erlernen wolle. Sie habe bereits vorher von dem Beruf gewusst, aber keine konkreten Vorstellungen gehabt. Sie geht davon aus, daß ihre schulischen Vorkenntnisse wie Stenographie und Maschineschreiben ausschlaggebend gewesen seien, dass man ihr zu diesem Beruf geraten habe. *„Es wurde mir gesagt, es werde sehr viel mit dem Computer gemacht. Es ist halt mehr ein Sekretariatsjob. Und das andere ist halt mehr Sachbearbeiter. Und irgendwie hörte sich das besser an.“* (A/A2)
 Sie habe sich ausschließlich in dem Beruf der KfB beworben. Sie habe damals bereits gewusst, dass dies ein anderes Berufsbild als das der Bürokauffrau sei und habe sich ganz bewusst nur für den einen Beruf entschieden. Sie habe Informationsblätter über beide Berufe gelesen, *„und da hat mir das vom KfB viel, viel mehr zugesagt wie die Bürokauffrau. Das war einfach viel mehr gerade mit PC und so.“* (B/A1)
- **Umgang mit Menschen**
 Ursprünglich habe sie eine Ausbildung zur Bankkauffrau machen wollen. Sie habe sogar schon eine feste Zusage für eine Ausbildungsstelle – allerdings erst für 1997 - gehabt.

„Und da habe ich von diesem Betrieb eine Anzeige gelesen in der Zeitung, die haben noch Stellen ausgeschrieben, und da habe ich mich beworben.“ Sie habe sich gut vorstellen können, dass ihr die Arbeit der KfB liegen würde. *„Macht mir auch Spaß, mit Leuten zusammen zu sein.“* Nachdem sie eine Zusage für diesen Ausbildungsplatz erhalten habe, habe sie die andere Stelle abgesagt und sich gedacht: *„Dann ziehst Du halt alles ein Jahr vor“.*

Für den KfB habe sie sich interessiert, weil er die Kommunikation betone. Eine Ausbildung zur Bürokauffrau habe sie dagegen überhaupt nicht gereizt. (H/A1)

➤ **Bessere Arbeitsmarktchancen**

Ihren derzeitigen Ausbildungsberuf wählte sie, da nach ihrer Einschätzung Büroberufe eine Zukunft zu bieten haben - im Gegensatz zu ihrem ersten Ausbildungsberuf der Schaugewerbegestalterin, den sie dennoch abgeschlossen hatte.

Sie habe sich für diese Ausbildung *„aufgrund der Marktlage“* entschieden, denn sie erhoffte sich anschließend einen Arbeitsplatz. (PS/A2)

➤ **Offene Entwicklungsmöglichkeiten, Flexibilität**

Sie bereut den Wechsel von ihrem ursprünglichen Wunschberuf Bankkauffrau zur KfB nicht. *„Mittlerweile ist es so, dass ich denke, es ist wirklich für mich der ideale Beruf. Ich kann auch noch zur Bank gehen.“* Sie lobt das hohe Maß an Flexibilität in ihrem Ausbildungsberuf. *„Ich habe jetzt so eine Basis, wo ich eigentlich in alle Berufe reingehen kann. Ich kann jetzt auch in ein Steuerberaterbüro gehen, oder so. Ich müsste mir dann nur noch bestimmte Sachen aneignen ... Es ist doch eigentlich dass, was ich mir so vorgestellt habe“.* (H/A1)

Hinsichtlich der regionalen Mobilität werden sehr unterschiedliche Angaben gemacht:

- Die Gesprächspartnerin kommt aus Leipzig. *„Und da hat man wenig Chancen gehabt, überhaupt da irgendwo einzusteigen.“* Sie habe sich damals auch als Sozialversicherungsfachangestellte beworben. Sie hatte für diesen Beruf auch ein Ausbildungsplatzangebot, aber letztlich habe ihr diese Berufsrichtung doch nicht so zugesagt.

Insgesamt habe sie dreißig Bewerbungen geschrieben, was ihr allerdings als wenig erscheint. *„Ich bin auf dem Gebiet ein bisschen faul gewesen.“*

Sie habe ursprünglich gar nicht geplant, sich mit der Ausbildung auch regional zu verändern. *„Das war auch mehr durch Zufall. Wir hatten damals in der Zeitung was gelesen gehabt. Und ich habe gedacht, ach, man kann's ja mal versuchen. ... Ich bin hierher gekommen, die Firma hat mir gefallen, es hat mir eigentlich alles gefallen.“* Sie habe sich dann für diese Stelle entschieden, obwohl die fremde Umgebung *„verdammt schwierig“* für sie gewesen sei. (V/F1)

- Neben der Stellenzusage hier im Betrieb habe sie noch ein Angebot von einem anderen Betrieb gehabt. Sie sei so erfolgreich bei der Lehrstellensuche gewesen, da sie ein gutes Zeugnis habe. Für ihren Ausbildungsbetrieb habe sie sich entschieden, da sie *„nicht in eine große Firma“* gehen wollte. Außerdem habe die andere Firma in der benachbarten Großstadt gelegen, *„und das war dann auch vom Weg her zu weit“.* (G/A)

- Ursprünglich wollte sie in *„Richtung Werbung/Gestaltung, Werbekauffrau oder Schaugewerbegestalterin“* gehen. Sie hatte bei ihren Bewerbungen das *„Branchenbuch“* zur Hilfe genommen und die *„ganzen Werbeagenturen, die es so gibt“* angeschrieben. Insgesamt bewarb sie sich bei ca. 80 Unternehmen. Außer vom jetzigen Ausbildungsbetrieb kam ein weiteres Ausbildungsplatzangebot aus Bayern, das aufgrund der Entfernung von ihrem Heimatort *„automatisch“* ausschied. (P/A2)

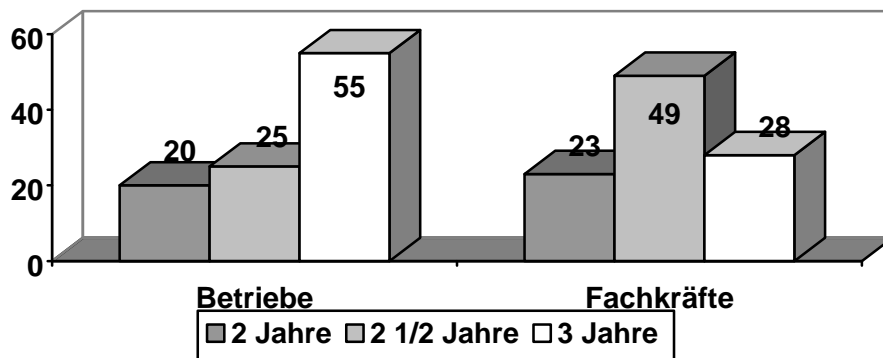
2.3.3 Ausbildungsdauer

Die durchschnittliche, rechnerisch ermittelte Ausbildungszeit über alle Ausbildungsberufe betrug 1997 36,5 Monate.⁹ Die tatsächliche Ausbildungsdauer ist jedoch geringer. 15,5 Prozent der Ausbildungsanfänger schließen Verträge mit einer verkürzten Ausbildungsdauer ab, in den alten Ländern häufiger als in den neuen Ländern. 6 Prozent werden vorzeitig zur Abschlussprüfung zugelassen. Geht man von einer Verkürzung durchschnittlich um ein halbes Jahr aus, verringert sich 1997 die tatsächliche Ausbildungsdauer auf 35,2 Monate.¹⁰

55 Prozent der Betriebe gaben an, dass sie bei der letzten Einstellung von Auszubildenden dreijährige Ausbildungsverträge abgeschlossen haben. Weitere 25 Prozent der Betriebe schließen zweieinhalbjährige Ausbildungsverträge (entsprechende Vorbildung vorausgesetzt) ab. Damit schlossen 80 Prozent der Betriebe bei der letzten Einstellung keine zweijährigen Ausbildungsverträge ab.

Bei den befragten Fachkräften ist der Anteil derjenigen, die eine verkürzte Ausbildungszeit absolvierten, höher (rd. 70 Prozent) und signalisiert eine „positivere“ Auswahl der Fachkräfte. Da die Angaben der Fachkräfte zur Vorbildung sich nicht wesentlich von denen der Betriebe unterscheiden, ist davon auszugehen, dass sie während der Ausbildung bessere Leistungen als der Durchschnitt erbracht haben, so dass sie früher die Prüfung absolvieren konnten.

Abbildung 10 Dauer der Ausbildung nach befragten Betrieben (N = 169) und Fachkräften (N = 135; in Prozent)



In Betrieben mit bis zu 49 Personen und mit männlichen Bewerbern wurden etwas häufiger Ausbildungsverträge mit zweijähriger Dauer abgeschlossen. In Betrieben mit 50 und mehr Personen kam es häufiger zum Abschluss zweieinhalbjähriger Ausbildungsverträge.

In den neuen Bundesländern werden häufiger dreijährige Ausbildungsverträge abgeschlossen.

⁹ BMBF (Hrsg.): Berufsbildungsbericht 1999. Bonn 1999.

„Die Berechnung erfolgt auf der Grundlage der Ausbildungsdauer, die in der Ausbildungsordnung festgelegt ist, gewichtet mit der Anzahl der neu abgeschlossenen Ausbildungsverträge. ... Vor allem durch die Angleichung der Ausbildungszeit bei den industriellen Metall- und Elektroberufen auf 42 Monate Ende der 80er Jahre ist der Wert in den alten Ländern auf 36,8 Monate gestiegen.“

Verbindet man die Ausbildungsdauer mit den Wirtschaftszweigen, zeigt sich folgende Tendenz: Zweijährige Ausbildungsverträge wurden häufiger im „Versicherungsbereich“ und bei „anderen Dienstleistern“ abgeschlossen. Bei zweieinhalbjähriger Ausbildungsdauer stehen die Bereiche „Druck/Papier“ und „Verkehr“ an erster Stelle, gefolgt vom „Bankgewerbe“.

Dreijährige Ausbildungsverträge werden häufiger in den Bereichen „Chemie“ und „Handel“ abgeschlossen.

Die Ergebnisse der Kammerbefragung zeigen für 1996 ebenfalls, dass 44 Prozent aller Ausbildungsverträge mit einer verkürzten Laufzeit (2 oder 2,5 Jahre) abgeschlossen wurden.

Informationen aus den Fallstudien zeigen, dass dort die Ausbildungszeit - mit Ausnahme bei Hauptschulabsolventen – überwiegend auf zweieinhalb Jahre entweder von vornherein oder aufgrund guter Leistungen während der Ausbildungszeit verkürzt wurde. Die Erfahrungen mit der verkürzten Ausbildungszeit sind sehr unterschiedlich:

- Von Ausbildungszeitverkürzungen hält der Befragte selbst nicht so viel, wenn er an die Erfahrungen des Auszubildenden denkt: *„Er geht in einen höheren Kurs, ist auch da gezwungen, die Arbeiten mitzuschreiben, ohne dass er eine besondere Vorbereitung bekommt. Er ist zwar ein halbes Jahr früher fertig, er ist auch von uns übernommen worden, aber er hat sich die **Noten verdorben.**“* (GV/PL)
*„Gegen Ausbildungszeitverkürzungen spreche eigentlich nichts, auch wenn es grundsätzlich gut sei, wenn der **einzelne genügend Zeit hat zu reifen.**“* (GV/AL)
- Die Ausbildungszeit im Beruf KfB liege im Betrieb bei **zweieinhalb Jahren**. *„Und diese Zeit reicht auch aus, um das, was man lernen soll, auch zu lernen“.* Eine weitere Verkürzung der Lehrzeit sei nicht vorgesehen. (B)
- *„Und dann haben wir fast jedes Jahr auch Leute dabei, die dann noch mal verkürzen (von 2,5 auf 2 Jahre) ... Das hat sich auch bewährt. **Das einzige, was mir bei dieser Regelung nicht so gefällt, sind die Schulzeiten.** Dass wir bei den höheren Ausbildungsjahren zwei Tage Schule in der Woche haben, sechs, sieben Stunden. Und dass darunter Fächer sind, die eigentlich gar nicht mehr sein müssten. **Das heißt aber nicht, dass ich generell zwei Tage zu viel fände, wenn der Berufsschulunterricht sinnvoll wäre.**“*
Unterstützt würde eine **Ausbildungszeitverkürzung durch die Existenz von Berufsschulklassen für Auszubildende mit einer zweieinhalb- oder zweijährigen Ausbildung**. Eine zweijährige Ausbildung hält die Befragte jedoch für etwas *„zu kurz“*.(H)
- Die Ausbildungsverkürzung wird nicht von vornherein festgelegt, sondern ergibt sich erst im Laufe der Ausbildung. Jedoch komme das nicht mehr so häufig vor, da **die Auszubildenden lieber die volle Ausbildungszeit absolvieren, um zu einem möglichst späten Zeitpunkt arbeitslos zu werden**. (RE)
- *„Bezüglich Ausbildungszeitverkürzungen waren wir erst skeptisch, aber mittlerweile akzeptieren wir das. Gerade vor dem Hintergrund, dass wir **jetzt nicht nur zwei, sondern zukünftig sogar fünf Auszubildende haben, die wir natürlich nicht alle übernehmen können. Wenn diese Auszubildenden früher fertig werden wollen, haben wir nichts dagegen.**“* (PS)

¹⁰ BMBF (Hrsg.). 1999 a.a.O.

2.3.4 Ausbildungsabbruch

Während im Jahr 1991 nur ca. 4,5 Prozent der Auszubildenden (I/H) im ersten Ausbildungsjahr den **Ausbildungsvertrag lösten** (der Bundesdurchschnitt lag bezogen auf alle Ausbildungsberufe bei 25,6 Prozent, bezogen auf alle kaufmännischen und verwaltenden Ausbildungsberufe bei 17,7 Prozent), waren es im Jahr 1997 rd. 11 Prozent der Auszubildenden (Bundesdurchschnitt: rd. 21 Prozent bei allen Ausbildungsberufen, rd. 16 Prozent bei allen kaufmännischen und verwaltenden Ausbildungsberufen).

Im Handwerk lösten 1997 rd. 29 Prozent den Ausbildungsvertrag zum KfB.¹¹

Nach Angaben der befragten Betriebe liegt der Anteil der Abbrecher bei den KfB (I/H) bei rd. 10 Prozent. In Betrieben mit 50 und mehr Personen kommt es etwas häufiger zum Abbruch der Ausbildung.

2.3.5 Organisation und Durchführung der Ausbildung

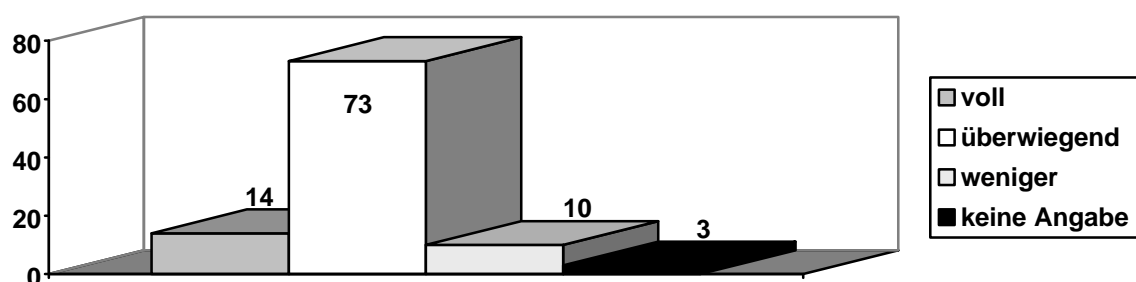
Die betriebliche Ausbildung basiert auf der Ausbildungsordnung (gem. § 25 BBiG), aus der vor allem die Ausbildungsberufsbezeichnung, die Regel-Ausbildungsdauer, das Berufsbild, die Flexibilitätsklausel und die Prüfungsanforderungen sowie das Datum des Inkrafttretens der Verordnung, sowie aus der Anlage zur Verordnung die sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplans zu entnehmen sind.

Die Ausbildungsrahmenpläne der neugeordneten Büroberufe wurden erstmals, bedingt durch die gewählte Form der zeitlichen Gliederung, für die sachliche und zeitliche Gliederung getrennt ausgewiesen.

Eine weitere Besonderheit besteht bei den KfB in den zu wählenden Sacharbeitsgebieten, die die Ausbildung zur computerunterstützten Sachbearbeitung exemplarisch in zwei Gebieten vom zweiten Ausbildungsjahr an unterstützen.

14 Prozent der befragten Betriebe gaben an, dass die Ausbildungsordnung den Anforderungen voll entspricht; 73 Prozent sind der Meinung, dass die Ausbildungsordnung überwiegend den Anforderungen entspricht.

Abbildung 11 Ist die Ausbildungsordnung anforderungsgerecht? (In Prozent)



¹¹ vgl. BIBB-Datenbank Azubi

In Betrieben mit bis zu 19 Personen wird häufiger davon ausgegangen, dass die Ausbildungsordnung voll den Anforderungen entspricht. In Betrieben mit 20 bis 49 Personen wird die Ausbildungsordnung überwiegend nicht als anforderungsgerecht gesehen.

Im produzierenden Gewerbe, in Betrieben, die nach der Neuordnung mit der Ausbildung begonnen haben und in Betrieben, die 50 und mehr Personen beschäftigen, wird überdurchschnittlich häufig die Auffassung vertreten, dass die Ausbildungsordnung überwiegend den Anforderungen entspricht.

Von Betrieben im Wirtschaftsbereich „andere Dienstleistungen“ wird überdurchschnittlich häufig die Auffassung vertreten, dass die Ausbildungsordnung weniger den Anforderungen entspricht.

Bezogen auf die Länder ist festzustellen, dass die Betriebe aus Baden-Württemberg und Bayern überdurchschnittlich häufig angeben, dass die nach der Ausbildungsordnung zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse überwiegend den Anforderungen entsprechen, während von den Befragten aus Sachsen, Berlin und Nordrhein-Westfalen angegeben wird, dass die Ausbildungsordnung voll den Anforderungen entspricht.

2.3.5.1 Sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplans

Zur sachlichen Gliederung:

In der **sachlichen Gliederung** des Ausbildungsrahmenplanes sind die einzelnen Berufsbildpositionen auf Lernzielebene konkretisiert und weitgehend handlungsorientiert formuliert. Sie stellen die mindestens zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse dar und bringen die zu erzielende prüfungsrelevante Endqualifikation des Auszubildenden zum Ausdruck.

Grundsätzlich gibt es **keine oder kaum Probleme** bei der inhaltlichen Umsetzung der Ausbildungsordnung. **Schwierigkeiten** bei der inhaltlichen Umsetzung der Ausbildungsordnung wurden **sehr allgemein** formuliert. Das Berufsbild sei „*zuwenig praxisorientiert*“ oder zu „*abstrakt*“, eine „*buchstabengetreue*“ Umsetzung sei daher nicht möglich. Daher orientiere man sich mehr an betrieblichen Erfordernissen als an formalen Vorgaben der Ausbildungsordnung.

Konkretere Probleme werden deutlich, wenn es um die praktische **Umsetzung einzelner Positionen des Berufsbildes** ging. Diese Probleme wurden aber zumeist

- im Zuge betrieblicher Weiterentwicklungen inzwischen bewältigt, oder
- man wickelt auf zusätzlichen theoretischen Unterricht aus, oder
- man konnte Verbundpartner in die Ausbildung einbeziehen.

Je nach Größe und Branche bzw. Leistungspalette des Betriebes standen dabei unterschiedliche Aspekte im Vordergrund.

Buchhaltung:

Die Inhalte des Rahmenplans insgesamt hält der Geschäftsführer eines Metallbetriebes für „*viel zu vielschichtig*“. Seiner Ansicht nach muß eine Kauffrau für Bürokommunikation keine umfassenden Kenntnisse in der „*Buchhaltung*“ aufweisen, Grundlagen reichten hier völlig aus – zumindest für einen Betrieb wie den seinen, in dem die Buchhalterin alles alleine macht. (E)

Rechnungswesen:

Die inhaltlichen Vorgaben der Ausbildungsordnung können – nach Auskunft unserer Befragten – alle vermittelt werden, allerdings mit einer Einschränkung: dem Rechnungswesen. Dieser Ausbildungsinhalt weise aufgrund der „*Kameralistik des Hauses*“ Defizite auf. Dies werde jedoch im ausreichenden Maße von der Berufsschule aufgefangen. Zudem gebe es im Ausbildungsbetrieb selbst genügend Fachkräfte mit einer betriebswirtschaftlichen Ausbildung, die die Wissenslücken der Auszubildenden ausfüllen könnten. (GV)

Controlling:

Die inhaltlichen Vorgaben der Ausbildungsordnung seien unproblematisch in der Umsetzung. Es habe jedoch anfangs bei der Einführung der neuen Berufe Probleme in einzelnen Bereichen gegeben. „*Inzwischen haben wir ja eine eigene Gruppe Controlling, worüber ich sehr froh bin. Die hat uns zu Beginn, als die Ausbildungsordnung Kaufleute für Bürokommunikation in Kraft getreten ist, gefehlt. Jetzt ist sie da und das Problem ist bereinigt. Bei der Kauffrau für Bürokommunikation können wir alles vermitteln.*“ (B)

Berufsbildpositionen:

Hinsichtlich der Aktualität der einzelnen Berufsbildpositionen wurden im Rahmen der Fallstudien nachfolgende Aussagen gemacht. Die entsprechende Frage lautete:

„Wenn Sie einmal an die einzelnen Positionen des Berufsbildes dieses Berufes denken: Was meinen Sie, was sollte den Auszubildenden aus heutiger Sicht in diesem Zusammenhang vor allem vermittelt werden?“

Die meisten Positionen werden als wichtig für die heutige Ausbildung eingeschätzt. Für die Zukunft werden „*schreibtechnische Qualifikationen*“ – angesichts der rasanten Entwicklung im Bereich der sprachverstehenden Anwenderprogramme – bald jede Bedeutung verlieren, während die „*Textformulierung und -gestaltung*“ auch weiterhin eine wichtige Rolle spielen wird. Die Vermittlung von Stenographie sollte nur noch „*wahlweise*“ angeboten werden. Zur Zeit spiele in ihrem Unternehmen die „*kaufmännische Steuerung und Kontrolle zwar keine Rolle, dies wird sich aber ändern, wenn das Unternehmen in Zukunft stärker privatwirtschaftlich ausgerichtet*“ sein wird. Während sie die Berufsposition „*Assistenzaufgaben*“ als besonders wichtig herausstreicht, käme sie „*von der derzeitigen Bedeutung der Sekretariatsaufgaben lieber weg, denn eigentlich sollten nur Kompetenzen zählen*“.

Neben den rein fachlichen Inhalten der Ausbildung stuft sie die Vermittlung von „*Stabilität*“ und „*Persönlichkeit*“ als besonders wichtig ein. Es gehe hierbei um Eigenschaften wie „*Offensein für die gesamte Umwelt, für Neues, Flexibilität sowie die Fähigkeit zu strukturieren*“. (GV)

Zu folgenden Berufsbildpositionen wurden weitere Hinweise gegeben:

Informationsverarbeitung:

Bemerkenswert ist zunächst, dass die Unterpunkte „4.1 Textverarbeitung“, „4.2 schreibtechnische Qualifikationen, Textformulierung und -gestaltung“, „4.3

Bürokommunikationstechniken“ und „4.4 automatisierte Textverarbeitung“ in einem engen

Zusammenhang gesehen werden.

So vermutet eine Ausbildungsleiterin, diese sei *„sicherlich historisch bedingt“*, da früher PCs selten gewesen seien. Heute aber, wo in jedem Büro ein PC stehe, sei sie inhaltlich nicht mehr gerechtfertigt. (B)

- Zunächst sei es wichtig, den Auszubildenden die **technische Grundqualifikation** zu vermitteln: *„dass die erst mal überhaupt mit dem System umgehen können“*. (GV) Neben dem PC sollten sie aber auch die Schreibmaschine beherrschen. (Bau).

Das gängige Betriebssystem ist Windows in den verschiedenen Versionen von 3.1 bis Windows 98, nur in Ausnahmefällen setzt man Macintosh- oder andere Systeme ein. Weiterhin wird der Umgang mit wesentlichen **Anwenderprogrammen** vermittelt. Dazu gehören vor allem Textverarbeitungsprogramme (i.d.R. MS-Word) oder generell die *„Microsoft-Produkte“*, also neben Word vor allem Access und Excel (seltener PowerPoint). Als allgemeiner Standard scheint sich das MS-Office-Paket durchgesetzt zu haben.

Darüber hinaus gibt es spezielle Programme wie *„das große Handwerkerprogramm“* (Bau), Programme zur *„Angebotserstellung“* (G), in denen ausgebildet wird.

- Bezogen auf besondere Qualifikationen im Rahmen der (automatisierten) Textverarbeitung werden genannt: das Einbinden von *„Tabellen in Briefe“* (B), das Erstellen von *„Serienbriefen“* (G) und die Arbeit mit *„Textbausteinen“* (Bau). Dann sollten die Auszubildenden *„alle Briefe“* und *„die Angebote“* schreiben (G) und *„Formulare ausfüllen“* können (Bau). Voraussetzung hierfür sei zunächst einmal die Verbesserung der *„Rechtschreibkenntnisse“*, denn hier gebe es immer noch gravierende Defizite bei den jungen Leuten (B).

Zum zweiten geht es um das Schreiben nach **Diktat**, überwiegend mit Einsatz von Diktiergeräten, zur Übung auch nach stenografischer Aufnahme eines Textes. Schließlich sollen die Auszubildenden auch Texte *„frei formulieren“* können. Ihnen werden *„Stichworte“* genannt (B2) und *„die Ausformulierung“* übernehmen die Auszubildenden selbstständig. *„Und wenn das halt nicht auf Anhieb selbst klappt – das ist wahrscheinlich auch ein ziemlich schwieriges Gebiet für so einen Azubi, so einen Brief richtig zu formulieren – dann ändere ich nur noch einzelne Formulierungen.“* (G).

Wie weit die Fähigkeit der Auszubildenden bzw. späteren Fachkräfte im Hinblick auf die *„Ausformulierung“* von Texten gehen soll, wird unterschiedlich beschrieben. So heißt es zum Beispiel: Man erwarte nicht, dass die Auszubildende längere Texte eigenständig konzipieren könne. *„Aber sie muss in der Lage sein, einen längeren Text sprachlich in die Reihe zu kriegen.“* **Besonders wichtig** erscheint ihr für die spätere Berufsausübung, dass die ausgebildeten Fachkräfte die automatisierte Textverarbeitung beherrschen, *„verbunden mit einem breiten kaufmännischen Allgemeinwissen“*. (B)

- Zur Berufsbildposition „**Bürokommunikationstechniken**“ bzw. „Bürokommunikation“ wird am häufigsten auf das „*Telefonieren im weitesten Sinne*“ (G) hingewiesen. Darüber hinaus sollen die Auszubildenden den Umgang mit dem Faxgerät, dem Kopiergerät und dem Diktiergerät beherrschen.

Im Einzelfällen werden auch besondere Qualifikationen im Bereich der **Datenübertragung (Internet, Intranet)** für notwendig gehalten. Häufiger allerdings werden solche Qualifikationen im Zusammenhang mit **zukünftigen** technischen und organisatorischen Entwicklungen, die dann auch Auswirkungen auf die Anforderungen an Bürofachkräfte hätten, genannt. So erwähnt ein Handwerker „*die ganzen Online-Geschichten*“, zum Beispiel die „*Kontoführung über T-Online*“. (G).

Bereichsbezogenes Rechnungswesen:

Die Berufsbildpositionen „5.1 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle“ und „5.2 Aufgaben des bereichsbezogenen Rechnungswesens“ sind für die Betriebe, unabhängig von der Betriebsgröße, **von sehr unterschiedlicher Bedeutung:**

- Da gibt es den gemeinnützigen Verein, für den die „*sogenannte Kosten-Leistungs-Rechnung*“ erst in diesem Jahr vom Bund eingeführt wird, so dass die „*kaufmännische Steuerung und Kontrolle*“ bisher „*keine Rolle spielt*“. Ein bereichsbezogenes Rechnungswesen gibt es dort ebenfalls nicht. (B ähnlich: P, E)
- Im Gegensatz dazu ist ein kleiner Handwerksbetrieb (4 Beschäftigte) zu nennen, der die **Aufgaben** seiner Auszubildenden in diesem Bereich als **wesentlich umfangreicher** definiert: Das Rechnungswesen des Betriebs „*macht sie [die Auszubildende] ja komplett. Sie ist ja die Schnittstelle zum Steuerbüro.*“ Zu ihren Aufgaben gehöre konkret das „*Führen des Kassenbuches*“, das „*Vorsortieren der Belege zu Zahlungsein- und ausgängen*“ sowie das „*Mahnwesen*“. Weiter bezeichnet er als wichtige Lernziele den „*Umgang mit unserer Datenbank 'Auftragsabwicklung'*“, sowie die „*Auswertung von den Zahlen*“. Unklar ist für ihn (er bildet zum erstem Mal aus) wieweit er mit seinen Anforderungen gehen könne. So habe er den Eindruck, von der Aufgabe, „*aus einer BWA Kennzahlen auszurechnen, [...] wäre sie hoffnungslos überfordert.*“ Zunächst soll die „*normale Auftragsabwicklung Standard*“ werden. (G)

Allerdings sind es doch häufiger die (kleineren) Handwerksbetriebe, die entsprechende Qualifikationen der Auszubildenden unterbewerten – anscheinend vor allem, weil diese Arbeiten einzelnen spezialisierten Mitarbeitern oder dem Chef selbst vorbehalten bleiben.

Weitere Fallbeispiele machen deutlich: Wenn die Ansprüche an die Auszubildenden im Rechnungswesen relativ umfassend sind, dann wird besonderer Wert darauf gelegt, dass die Auszubildenden den **Gesamtzusammenhang der Arbeitsabläufe im Unternehmen** und damit die Hintergründe und Konsequenzen einzelner Tätigkeiten kennen und einschätzen können:

- So betont der Inhaber eines kleinen Unternehmens (ca. 20 Beschäftigte), mit den Aufgaben aus dem Bereich ‚Rechnungswesen, kaufmännische Steuerung und Kontrolle‘ sei seine Auszubildende bereits jetzt konstant befasst: *„Rechnungseingänge, also alles, was wir bezahlen müssen. Fremdleistungen, Materialien, die eingekauft werden, bearbeiten hinsichtlich der Ordnungsmäßigkeit. Lieferscheine überprüfen. Preiswürdigkeit vergleichen. Fehler suchen. Und dann eben zu bestimmten Zeiten bezahlen.“*
Voraussetzung hierfür sei, dass der Auszubildenden der Betrieb mit seinen Abläufen sehr gut bekannt sein. (Bau)
- Bei dem Punkt „kaufmännische Steuerung und Kontrolle“ wird auf die *„Ausbildung im Controlling“* hingewiesen. *„Wobei in jedem Arbeitsbereich ja auch Tätigkeiten mit vorhanden sind, die Vorarbeiten für Controlling sind. Da sehe ich unsere Aufgabe darin, bestimmte Tätigkeiten nicht nur zu übertragen, sondern auch zu sagen, da und dafür brauchen Sie es. Und gucken Sie sich das im Controlling noch einmal an, was daraus wird.“* Es gehe also darum, den Gesamtzusammenhang zu erkennen. Zu diesem Thema gebe es auch *„zentrale Ausbildungsveranstaltungen“*, in denen diese Zusammenhänge vermittelt werden. (P)

Bereichsbezogene Personalverwaltung:

Zum Teil wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Auszubildenden während ihrer Ausbildungszeit mehr über das Personalwesen erfahren, als sie später bei der Ausführung ihrer Arbeit als Fachkraft benötigen:

In den kleineren Betrieben sind die **Aufgaben**, die im Zusammenhang mit dem Berufsbildpositionen: „6.1 Grundlagen des betrieblichen Personalwesens“ und „6.2 Aufgaben der bereichsbezogenen Personalverwaltung“ anfallen, **vergleichsweise begrenzt**:

Der Bereich *„Personalverwaltung“* falle bei ihm quasi weg: *„Nee, den letzten haben wir entlassen.“* Die übrig bleibenden wenig aufwendigen Arbeiten beim Vorbereiten der Lohnabrechnungen für das Steuerbüro, beim Aushändigen der Lohnzettel sowie bei den Überweisungen werden durch die Auszubildende durchgeführt. (G, noch geringere Bedeutung: GV)

In vielen Fällen bleiben dann die Aussagen zu dieser Berufsbildposition **sehr allgemein** gehalten:

- Den Kaufleuten für Bürokommunikation werde die Gehaltsabrechnung *„nur theoretisch“* erläutert. Außerdem zeige man ihnen die Personalverwaltung grundsätzlich und nicht bereichsbezogen. *„Ansonsten sehen die Damen hier bei uns im Haus alles, was getan wird.“* (B)
- Auch das Personalwesen sei (früher oder später) Aufgabe der Auszubildenden, indem sie die *„komplette Lohnbuchhaltung“* durchführe. Zur Zeit sei dies noch ein Bereich, wo die alte Fachkraft stark unterstützend tätig sei. (Bau)

Assistenz- und Sekretariatsaufgaben:

Die Berufsbildpositionen „7.1 Kommunikation und Kooperation im Büro und Bürokoordination“ und „7.2 Bereichsbezogene Organisationsaufgaben“ haben einigen Ausbildungsbetrieben Schwierigkeiten bereitet, den Auszubildenden entsprechende Aufgaben zuzuweisen.

Es wird hervorgehoben, dass den Auszubildenden die Gesamtzusammenhänge der Arbeitsabläufe im Betrieb zu vermitteln seien. Man denkt hier also nicht nur an Organisation der Büroarbeit die im engeren Sinne, sondern vielmehr an die „Organisation“ des Betriebes insgesamt oder an die umfassendere Arbeitsorganisation:

- In seinem kleinen Betrieb falle in diesem Zusammenhang kaum etwas an. Zum Beispiel sollten der Auszubildenden ja auch Erfahrungen in der Reiseplanung vermittelt werden. Allerdings verreise er beruflich selten. (G)
- Die Formulierung „Kommunikation und Kooperation im Büro und Bürokoordination“ sei *„interpretationsbedürftig“* gewesen. Die Ausbildung erfolge hierzu in mehreren Abteilungen. *„Da geht es ja um das ordnungsgemäße Bedienen des Telefons, Telefonanlage insgesamt bis hin zu dem Bedienen von Bürogeräten.“* (B)

An dieser Stelle sind vermeintliche Überschneidungen der Berufsbildposition „Kommunikation und Bürokoordination“ mit den bereits diskutierten Aufgabenstellungen im Zusammenhang mit dem Thema „Bürokommunikation(stechniken)“ zu erwähnen.

Wichtig seien Kenntnisse von „Assistenz- und Sekretariatsaufgaben“ auf der Bürosachbearbeiterebene, denn: *„Reine Schreibkräfte gibt es nur noch in zwei Bereichen, ansonsten gibt es nur Bürosachbearbeiter, die auch sehr viel mit Excel arbeiten müssen, Statistiken führen und aufbereiten.“* (GV)

Ein weiterer Aspekt, der im Zusammenhang mit dieser Berufsbildposition angesprochen wird, sind soziale Kompetenzen:

- *„Im Sekretariat war es einem immer gesagt worden, wie man sich am Telefon verhält. Wie man sich zum Beispiel meldet. Dass man nicht rauchen soll oder nicht trinken während eines Telefonats, was ja ziemlich unhöflich wäre. Und auch auf Messen hat man ziemlich viel Erfahrungen bekommen. Ich war auch auf der Transportmesse, auf der CBR. Und da hat man auch ziemlich viel Erfahrungen gekriegt, wie man mit den Leuten umgehen kann.“* (A/F)

Besonders wichtige Ausbildungsinhalte:

Qualifikationen aus dem Bereich der **Informationstechnik** werden nahezu durchgängig für besonders wichtig gehalten. Dazu gehören die Beherrschung gängiger Softwarepakete (vorherrschend: MS-Office) und die Fähigkeit, sich auf neue Programme und Programmversionen einzustellen; und man erwartet immer mehr, dass die Auszubildenden bzw. die Fachkräfte sich in der modernen Kommunikationstechnik (vereinzelt auch: Internet, Intranet) auskennen.

- Der Schwerpunkt des Ausbildungsrahmenplans solle verstärkt auf die *„Kommunikationstechniken“* verlagert werden: Viele der Auszubildenden seien hierin *„oft*

noch sehr laienhaft“, auch wenn sie bereits in der Berufsschule in Anwenderprogrammen unterwiesen worden seien. Hier müsse der Ausbildungsbetrieb aktiv werden: *„Das ist das erste, was die Auszubildenden bei uns beigebracht bekommen: Die sitzen in den ersten zwei Monaten komplett bei mir und werden in den Betrieb und die Textverarbeitungsprogramme eingeführt, mit denen wir im Betrieb arbeiten. Damit können sie wirklich in jede Abteilung reingesetzt werden und können dort weiter aufbauen. Bevor das nicht richtig sitzt, werden die nirgendwo anders eingesetzt.“* (V)

Kritische Äußerungen in diesem Zusammenhang betreffen aber in der Regel nicht die Berufsbilder, sondern eher die **Umsetzung** in Betrieb und vor allem in der Berufsschule. Es fehle an der angemessenen Ausstattung mit Hard- und Software.

Darüber hinaus gehören auch **personale, soziale und Methoden-Kompetenzen** offensichtlich zum Standard. Immer wieder als wichtig bezeichnet werden zum Beispiel: sicheres, selbstbewusstes Auftreten, Selbstständigkeit, Verantwortungsbewusstsein, kommunikative Fähigkeiten und Teamfähigkeit:

In Einzelfällen gibt es in diesem Zusammenhang auch **Kritik an der Ausbildungsordnung** bzw. Ergänzungswünsche, insofern als die Vermittlung personaler und sozialer Kompetenzen dort nicht ausreichend berücksichtigt werde:

- *“Handlungsorientierung und Umgang mit anderen, Kommunikation, Kooperation, die finden Sie in keiner Ausbildungsordnung drin. Und das, denke ich, ist ein ganz zentrales Thema insbesondere bei den Kauffrauen für Bürokommunikation. Und da bin ich ehrlich gesagt auch überzeugt, dass wir auf dem Gebiet sehr fortschrittlich sind und sehr viel machen. Und uns dessen wirklich bewusst sind, das auch wirklich umzusetzen.“* (A)

Zudem ist man vielfach der Meinung, dass allein die Tatsache, dass man die Auszubildenden frühzeitig mit **verantwortungsvollen Aufgaben** betraue und sie auch regelmäßig in **Kontakt zu Mitarbeitern und Kunden** treten lasse, ausreiche, um deren Selbstständigkeit und Kommunikationsfähigkeit zu fördern:

- Ihre Selbstständigkeit und auch ein angemessener Umgang mit Kunden sei zum Beispiel dadurch gefördert worden, dass sie kompliziertere, telefonische Nachfragen im Zusammenhang mit Kundenrechnungen habe übernehmen müssen, *„wo man sich auch mal durchfragen musste“*. Und außerdem – das sei zur Entwicklung ihrer Selbstständigkeit sehr wichtig gewesen – habe sie zu Anfang ihres dritten Lehrjahres das *„Sekretariat der technischen Ausbildung“* alleine führen müssen. (RE)

Auch durch **spezielle Maßnahmen** wird zielgerichtet dazu beigetragen, dass die Auszubildenden sich bestimmte personale und soziale Kompetenzen aneignen. In diesem Zusammenhang sind betriebliche Projekt- bzw. Gruppenarbeit sowie sozialpädagogische und/ oder verhaltensorientierte Seminare zu nennen, dabei sind *„Telefontrainings“* noch vergleichsweise häufig. An anderer Stelle ist hierauf noch etwas ausführlicher einzugehen. Hier nur ein Beispiel:

- Die in der Ausbildungsordnung angedachte personale, soziale bzw. Methodenkompetenz werde durch die Ausbilder vor Ort vermittelt. *„Und jeder Ausbilder vor Ort ist bemüht, eine Jahrgangsguppe in dieser Hinsicht zu schulen. Weil wir denken, das ist einfacher umzusetzen, als wenn man das im Gesamtbild macht in der theoretischen Natur. Das ist*

einfach überschaubarer.“ Konkret wolle man die Teamfähigkeit der Auszubildenden fördern. Beispielhaft erwähnt die Ausbildungsleiterin die Prüfungsvorbereitung, wo in der Gruppe gemeinsam gelernt werde. Dies sei eine gute Verknüpfung von fachlichem und fachübergreifendem Lernen. *„Das kann man meines Erachtens gar nicht so deutlich trennen... So dass die Gruppe selber auf die Art und Weise praktisch lernt, ersteinmal ein Thema überhaupt selber anzugehen, ein Thema dann auch zu präsentieren und auftauchende Fragen zu klären.“* (B)

Weitere besonders wichtige Lerninhalte werden von den Befragten nur sehr **vereinzelt** genannt.

- Die *„klassische Schreibkraft [wird] immer mehr an Bedeutung verlieren [...], da wir durch die Datenverarbeitung unwahrscheinlich viel präsentiert bekommen. Nur abweichende Dinge landen noch bei der Schreibkraft im klassischen Sinn. Stattdessen kommen ganz neue Herausforderungen auf das Berufsfeld zu in Richtung qualifizierte Sachbearbeitung, **Organisationsmanagement**“.* Dies sei nicht nur eine Tendenz seines Unternehmens, sondern könne in anderen Unternehmen ebenfalls festgestellt werden. Die Ausbildungsordnung decke diese Entwicklungen noch nicht ab. (RE)
- Für das Handwerk sei *besonders wichtig „der ganze Bereich der **Auftragsabwicklung**, also vom Angebot bis das, was vielleicht in der Fertigung anfällt. Also bei größeren Aufträgen auch mal, wenn man spezielle Einkäufe für einen Auftrag tätigen muss, bis hinterher das Geld auf dem Konto ist, also Rechnungsstellung und Rechnungsverfolgung.“* (G)

Weniger wichtige Ausbildungsinhalte:

Unter den Qualifikationen, die für weniger wichtig oder gar völlig überflüssig gehalten werden, steht an erster Stelle die **Stenografie**. Begründet wird die Ablehnung in der Regel damit, dass sie im Betrieb nicht gebraucht werde. Soweit Texte von den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern nicht direkt selbst geschrieben, sondern von anderen diktiert würden, setze man Diktiergeräte ein:

- Sie benötigt keine Stenografie für ihre Arbeit, obwohl sie dies gelernt habe (allerdings *„nur noch mit 80 Silben, keine 120 mehr“*), da zumeist auf Band diktiert werde. *„Ich habe das bisher noch nie gebraucht.“* Wahrscheinlich könne sie es auch gar nicht mehr. (B)
- In einem Fall geht die Ablehnung der Stenografie durch eine Auszubildende so weit, dass sie sagt, wenn sie vorher gewusst hätte, das Steno zum Berufsbild der Kauffrau für Bürokommunikation gehört, dann hätte sie *„auf jeden Fall“* Bürokauffrau gelernt und *„hätte das Theater nicht gehabt“.* (G)

Hinzu kommt vielfache **Kritik** an der Art und Weise, wie Stenografie **an der Berufsschule** gelehrt werde: generell zu wenig oder zu spät, um die geforderte Schnelligkeit zu erreichen.

Deshalb wird in mehreren Fällen zusätzlicher **betrieblicher Unterricht in Stenographie** erteilt (GV, V, G, Bau), auch wenn diese im Betrieb gar nicht mehr eingesetzt wird.

Außerdem – so wird kritisiert – sei die Schnelligkeit, die man für einen erfolgreichen Prüfungsabschluss erzielen müsse, mit 80 Silben pro Minute so niedrig angesetzt, dass sie in der Praxis nicht ausreiche, um wirklich sinnvoll eingesetzt zu werden:

- Fachkräfte eines Autohauses nutzen Stenografie: die eine beim Telefonieren oder zum Protokollieren von Gesprächen. (*“Wenn ich nicht so faul wäre, würde ich das mehr benutzen.“*) Die andere benötigt Stenografie, da ihr die Chefin Briefe diktiere. (A)

- In einem Falle ist man sogar der Auffassung, die Kurzschrift **gewinne an Bedeutung** und müsse deshalb verstärkt in der Berufsschule gelehrt werden:
Die Ausbildungsleiterin eines Personaldienstleisters merkt an, dass die Berufsschule mehr Unterrichtsstunden auf den Stenografieunterricht verwenden sollte. Denn Stenografie werde im internen Dienst eingesetzt, aber vor allem auch von den Firmenkunden immer stärker nachgefragt. Dies gehe zum Teil so weit, dass Stenogramme über Telefon diktiert werden. Offensichtlich wüssten immer mehr Personen die „*Bequemlichkeit eines Diktats zu schätzen. Hier muss man nicht immer wieder zurückspulen, wie bei einem Diktiergerät*“. (P)

Zuviel Gewicht haben auch folgende zu vermittelnde Qualifikationen, die vereinzelt erwähnt wurden:

- Posteingang und Postausgang, Registraturarbeiten. (V)
- Schließlich gebe es Qualifikationen, über die einzelne Auszubildende bereits aufgrund ihrer Vorbildung (insbesondere aus der Handelsschule) verfügten. In diesen Fällen sei eine „Individualisierung“ der Ausbildung – also nur Unterricht für diejenigen, die noch entsprechende „Defizite“ haben – sinnvoll. Gedacht wird dabei an die Vermittlung des Zehnfinger-Systems, die Textverarbeitung. (V)

Allerdings wird in einer ganzen Reihe von Fällen deutlich, dass die Gesprächspartner über die **sachliche und zeitliche Gliederung nur begrenzt informiert** sind. Dies kann unterschiedliche Gründe haben: Man bildet schon lange aus und hat daher die Ausbildungsordnung nicht mehr im Gedächtnis. Der Gesprächspartner ist, als Inhaber oder Personalleiter, selbst nicht direkt für die Ausbildung zuständig. Oder man misst der Ausbildungsordnung keinen allzu großen Wert zu, entscheidend sei vielmehr, dass die Auszubildenden im Betrieb sinnvoll einsetzbar seien und die Ausbildung mit Erfolg abschließen.

Die unterschiedlichen **betrieblichen Ausbildungspläne verdeutlichen die flexiblen Ausbildungs- und Einsatzmöglichkeiten der Auszubildenden**. Zum einen bietet die Industrie- und Handelskammer ein Muster eines betrieblichen Ausbildungsplanes an, das häufig von kleineren Ausbildungsbetrieben übernommen wird, zum anderen gibt es jeweils eigene betriebspezifische Umsetzungen des Ausbildungsrahmenplanes.

Zu den Sockelqualifikationen:

Die den beiden Ausbildungsberufen KfB und Bürokaufmann/-frau gemeinsamen Qualifikationen (**Sockelqualifikationen**) umfassen folgende Berufsbild-(unter-)positionen:

- Der Ausbildungsbetrieb
- Organisation und Leistungen
- Bürowirtschaft und Statistik
- Informationsverarbeitung/Textverarbeitung/Bürokommunikationstechniken
- Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
- Grundlagen des betrieblichen Personalwesens

Sockelqualifikationen ermöglichen eine breite kaufmännische Grundbildung, die über die Hälfte der Ausbildungszeit (vom 1. bis zum 3. Ausbildungsjahr) weitgehend im Zusammenhang mit den **fachspezifischen Qualifikationen** vermittelt werden, die in folgenden Berufsbild-(unter-)positionen verankert sind:

Kaufmann/-frau für Bürokommunikation	Bürokaufmann/Bürokauffrau
↗ Schreibtechnische Qualifikationen, Textformulierung und -gestaltung	↗ Datenverarbeitung für kaufmännische Anwendungen
↗ Aufgaben des bereichsbezogenen Rechnungswesens	↗ Buchhaltung
↗ Aufgaben der bereichsbezogenen Personalverwaltung	↗ Kostenrechnung
↗ Assistenz- und Sekretariatsaufgaben	↗ Personalverwaltung
↗ Fachaufgaben einzelner Sacharbeitsgebiete	↗ Entgeltabrechnung
	↗ Büroorganisation

Im Rahmen der schriftlichen Befragung wurde nicht explizit nach den Sockelqualifikationen gefragt, da dieser Terminus schon während der Neuordnung umstritten war, weil man ihn eher mit einem zeitlichen denn mit einem inhaltlichen Sockel verband. Aber der Begriff sollte das Neue in der beruflichen Grundbildung signalisieren, in Abweichung von der Berufsgrundbildung herkömmlicher Art, die mit dem Berufsgrundbildungsjahr als erstem Ausbildungsjahr verbunden wurde.

Dass eine gemeinsame kaufmännische Grundqualifikation bzw. eine Sockelqualifikation der Büroberufe für sinnvoll gehalten wird, zeigt sich im Rahmen der Fallstudien besonders deutlich in den Betrieben, in denen gleichzeitig in mehreren Berufen (Industriekaufleute, Kaufleute im Einzelhandel, Kaufleute im Groß- und Außenhandel, Werbekaufleute, Bürokaufleute) ausgebildet wird. In diesen Unternehmen gibt es gemeinsame einzelne Ausbildungsabschnitte oder gemeinsamen betrieblichen Unterricht.

- Im Betrieb werde den Auszubildenden der verschiedenen Berufsbilder eine gemeinsame kaufmännische Grundqualifikation vermittelt. *„Arbeitssicherheit, Umweltschutz, organisatorische Dinge, Datenschutz, Beurteilungswesen, Personalplanung und -beschaffung, Berufsausbildung, Ersatzteilverkauf, Reparatur- und Auftragsabwicklung, Fahrzeugverkauf.“* Letztlich sei aber wesentlich für die kaufmännische Grundbildung die Ausbildung im kaufmännischen Bereich: *„...mit der kaufmännischen Verwaltung, Ergebnisrechnung, Controlling, Buchhaltung, Kasse und dem Personalwesen. Außerdem werden die alle im Verkauf eingesetzt. Bei den Kaufleuten für Bürokommunikation geht dies zu Lasten des Lagers, da werden die nur sehr knapp eingesetzt, dafür stärker im Marketingbereich in den die anderen weniger reinkommen. Und natürlich sehr viel stärker in den originären Sekretariatsbereich. (A)*

- Zu den Inhalten einer kaufmännischen Grundausbildung gehören ihrer Ansicht nach: *„Betriebswirtschaft, Volkswirtschaft, der Umgang mit dem PC auf jeden Fall – das würde ich sagen ist das Wichtigste.“* (GV/F)

Und im Einzelnen:

Einführung in die Berufsausbildung und grundlegende betriebliche Abläufe:

- *„Arbeitssicherheit, Umweltschutz, organisatorische Dinge, Beurteilungswesen, Berufsausbildung.“* (A)

(Büro-)Organisation und Kommunikation:

- Im Hinblick auf die kaufmännischen Kern-Qualifikationen spiele die *„Organisationsfähigkeit“* eine große Rolle. Dies hänge mit der *„mittlerweile enormen Kundenorientierung“* zusammen: Man muß *„sehr schnell mit einer Situation fertig werden, und mal was organisieren können, wo man nicht viel Zeit hat, und dann das Richtige zu tun“*. (RE)

Personale und soziale Kompetenzen:

- *„Der Umgang mit Leuten eigentlich. Wenn man in Kontakt tritt, wie man sich da zu verhalten hat. [...] Genauigkeit, dann gehört eine gewisse Disziplin dazu, auch unangenehme Arbeiten nicht monatelang wegzuschieben, Offenheit gegenüber anderen Menschen, Zugehen auf andere Menschen, und es gehört ein vernünftiges Auftreten dazu. Leute müssen sich benehmen, sie müssen wissen, wer vor ihnen steht. Ich möchte aber auch keine Duckmäuser haben“*. (A)
- Zum **Kern der kaufmännischen Qualifikation** zählt die Befragte *„Teamfähigkeit, Selbstständigkeit, Eigenverantwortlichkeit“*. Dies alles müsse während der Ausbildung entwickelt werden. Im Mittelpunkt steht die Fähigkeit *„neue Aufgaben selbstständig mit Hilfe eines erlernten Problemlösungsrasters bewältigen zu können“*. (GV)

Korrespondenz/Schreibtechnik:

- Eine **gemeinsame Sockelqualifikation** der beiden Berufsbilder lässt sich nach Ansicht der Gesprächspartner zunächst mit der *„schreibtechnischen Grundfertigkeit“* beschreiben. Dazu gehöre aber auch die Fertigkeit, solche Kenntnisse auf die Anwendung betriebseigener Software anzuwenden. Darüber hinaus müssen beide mit *„technischen Hilfsmittel umgehen können“*. (B)
- Zu einer **kaufmännischen Grundbildung** gehört ihrer Ansicht nach *„die ganze Schreibkorrespondenz“*. Es sei wichtig, dass man die Rechtschreibung und Grammatik *„einigermaßen beherrscht“*, da viele Dinge in der Tätigkeit schriftlich ablaufen. Auch die EDV-Kenntnisse erscheinen ihr wesentlich. Auch Dinge wie ein guter Kundenumgang oder das Arbeiten im Team sind ihrer Ansicht nach wesentlich für diese Berufe. (B/F)

Zur zeitlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplans:

Erstmals wurde im Rahmen der Neuordnung der Büroberufe zur zeitlichen Gliederung der Ausbildungsrahmenpläne die Zeitrahmen-Methode eingesetzt. Sie hat gegenüber der - bis dahin eingesetzten - Ankreuzmethode den Vorteil, neben der Angabe von Zeiträumen - und damit einer Gewichtung - auf der Ebene der Berufsbild-(unter-)positionen auch den integrativen Vermittlungsansatz - z.B. der Einsatz von Bürokommunikationstechniken bei der Lösung kaufmännischer Aufgaben - durch die Kombination einzelner Berufsbild-(unter-)positionen aufzuzeigen.

„Ausgangspunkt der Überlegungen war, dass die Anleitung zur zeitlichen Gliederung in

erster Linie eine pädagogisch orientierte Umsetzungshilfe sein soll, die den Ausbildungsverantwortlichen helfen soll, den nach dem Gesetz geforderten betrieblichen Ausbildungsplan aufzustellen. Damit erhält dieser Teil der Ausbildungsordnung die didaktisch-methodische Komponente, die dem Anleitungscharakter des Ausbildungsrahmenplanes entspricht.“¹²

Im Rahmen der Fallstudien wird darauf hingewiesen, dass anfängliche Schwierigkeiten mit wachsender Erfahrung bewältigt wurden. Heute wird sowohl die Zeitrahmenmethode wie auch die „Flexibilitätsklausel“ positiv bewertet werden:

- Die zeitlichen Vorgaben der Ausbildungsordnung seien in der Umsetzung nur anfangs problematisch gewesen. Man habe allerdings in manchen Bereichen die angegebenen zeitlichen Spannen auch ausnutzen müssen. *„Aber wir haben mit Wohlwollen diesen Passus zur Kenntnis genommen, dass die Ausbildungszeiten an die betrieblichen Belange angepasst werden können.“* (B)

Es kommt auch vor, dass Inhalte später als im Ausbildungsrahmenplan vorgesehen werden, weil nach Ansicht der Verantwortlichen, den Auszubildenden dazu noch wichtige

Vorkenntnisse fehlen:

- Sie habe die Tätigkeit im Betrieb mit dem Ausbildungsplan verglichen und festgestellt, *„dass ist eigentlich nicht so“*. Abweichungen habe es vor allem in der zeitlichen Abfolge und Dauer der Ausbildungsinhalte gegeben. *„Ich habe im ersten Lehrjahr Sachen gemacht, die eigentlich erst im dritten dran sind. [...] Wo sie der Meinung war, ich würde das verstehen, das haben wir dann gemacht.“* Sie ist aber hochzufrieden mit ihrer Ausbildung. *„Ich glaube, ich habe mehr gelernt als andere in meiner Klasse ... die haben immer Abteilungen durchgearbeitet.“* (Bau)

Dann kommt es immer wieder vor, dass Auszubildende länger in einer Abteilung bleiben, oder außerplanmäßig an einen bestimmten Arbeitsplatz versetzt werden, weil betriebliche Erfordernisse dies verlangen: Krankheits-, Schwangerschafts- oder Urlaubsvertretungen oder Unterstützung bei Belastungsspitzen.

2.3.5.2 Sacharbeitsgebiete

Die Ausbildung erfolgt in zwei Sacharbeitsgebieten im zweiten und dritten Ausbildungsjahr in einem Brutto-Zeitrahmen von vier bis sechs Monaten. Sacharbeitsgebiete dienen der Vertiefung der Ausbildung zur computerunterstützten Sachbearbeitung.

In der Ausbildungsordnung sind folgende Sacharbeitsgebiete aufgeführt: Allgemeine Verwaltung, Berufsbildung, Öffentlichkeitsarbeit, Umweltschutz, Betriebsratsbüro, Kundendienst, Mitgliederverwaltung und Forschung. Darüber hinaus können Sacharbeitsgebiete in den jeweiligen Ausbildungsbetrieben ausgewählt werden. Sie müssen in den in der Berufsbildposition 8 enthaltenen Lernzielen ausbildbar sein.

¹² Raddatz, Rolf: Eine neue Anleitung zur zeitlichen Gliederung der Ausbildung. In: Wirtschaft und Berufs-Erziehung (1990)

Die Sacharbeitsgebiete sollten im betrieblichen Ausbildungsplan ausgewiesen sein. Sie sind Gegenstand der mündlichen Abschlussprüfung.

Nach Angaben der Betriebe steht an erster Stelle der Sacharbeitsgebiete die „Allgemeine Verwaltung“ und an zweiter Stelle „weitere“, hinter dieser Kategorie verbergen sich u.a. klassische Funktionsbereiche aber auch Sacharbeitsgebiete wie „Tagungsorganisation“. Die nächsten Plätze nehmen „Kundendienst“ und „Öffentlichkeitsarbeit“ ein. „Allgemeine Verwaltung“ wurde von Betrieben mit 20 bis 49 Personen, „Kundendienst“ in Betrieben mit bis zu 49 Personen und „Öffentlichkeitsarbeit“ in Betrieben mit 50 und mehr Personen häufiger als Sacharbeitsgebiet genannt.

Nach Angaben der Fachkräfte steht an erster Stelle „Allgemeine Verwaltung“, an zweiter Stelle stehen auch hier „weitere“, anschließend kommen „Öffentlichkeitsarbeit“ und „Kundendienst“. Die männlichen Fachkräfte wurden häufiger im „Kundendienst“ ausgebildet.

Tabelle 4 Bei der Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse sind nach der Ausbildungsordnung für KfB zwei Sacharbeitsgebiete zugrunde zu legen. In welchem Sacharbeitsgebiet bildet Ihr Betrieb in der Regel aus? (Mfn)

	(P/A)					(F)			
	Befragte insg.		in Betrieben mit			Befragte insg.		Geschlecht	
	abs.	%	- 19 P.	20-49 P.	≥50 P.	abs.	%	m	w
Allgemeine Verwaltung	139	82	84	92	74	116	86	86	86
Berufsbildung	31	18	4	21	27	57	42	43	42
Öffentlichkeitsarbeit	38	22	16	23	27	42	31	29	31
Umweltschutz	9	5	2	6	7	20	15	0	16
Betriebsratsbüro	2	1	0	2	1	10	7	14	7
Kundendienst	49	29	38	31	21	36	27	43	26
Mitgliederverwaltung	12	7	10	8	3	20	15	0	16
Forschung	7	4	6	0	6	9	7	0	7
Weitere	57	34	28	29	41	69	51	29	52
Keine Angaben	4	2	2	2	3	1	1	14	0

P = Personen

Auch in der Kammerbefragung wurde deutlich, dass als Sacharbeitsgebiete „Allgemeine Verwaltung“, „Kundendienst“ und „Öffentlichkeitsarbeit“ dominieren.

Betriebe und Fachkräfte gaben darüber hinaus in der schriftlichen Befragung weitere an:

Übersicht 2 Weitere Sacharbeitsgebiete

Lfd. Nr.	(P/A)	(F)
1.	Auftragsabwicklung/Kundenbetreuung	Rechnungsprüfung, Abrechnungsabteilung, Rechnungsschreibung, Order-Processing
2.	Kundenservice	Kundenbetreuung, Kundens Schulung
3.	Einkauf/Materialwirtschaft/Entsorgung/Patientenmanagement	Materialwirtschaft, Lager Einkauf
4.	Personalwesen Lohnabrechnung Personaleinsatz und -betreuung Weiterbildung	Personalwesen, Personalwirtschaft, Betriebliche Bildung, Personalentwicklung, Trainings- und Weiterbildungsabt., Reisekosten, Zahlungssysteme Personal, Reisedienstleistungen
5.	Rechnungswesen (RW), Finanzbuchhaltung, Finanzen und Controlling, unbarer ZV	RW, Buchführung, Buchhaltung, Anlagenbuchhaltung, Controlling, Zahlungsverkehr, Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung, Betriebsabrechnung
6.	Finanzierung, Hausverwaltung Liegenschaftsverwaltung	Finanzabteilung Liegenschaften
7.	Organisation	Organisation
8.	EDV	EDV, EDV-Eingabe, EDV-Organisation
9.	Statistik	
10.	Logistik/Vertrieb	Vertrieb Deutschland, Export
11.	Verkauf	Verkauf
12.	Marketing	Marketing
13.	Werbung	Werbung
14.	internationale Zusammenarbeit	Auslandsabteilung
15.	Abt. Recht: Öffentl. Zustimmungen und Genehmigungen	Rechtsabteilung
16.	Dienstleistung	
17.	Tagungsorganisation	
18.	Seminarabwicklung, Telefon/Empfang	
19.	Büroorganisation	
20.	Schreibbüro/Sekretariate	Vorzimmer, Sekretariate, Schreibbüro
21.	Redaktionen	Redaktion
22.		Immobilienabteilung, Vermögensberatung
23.		Kreditbüro, Privatkunden, Niederlassung, bankspezifische Abteilungen
24.		soziale Dienste
25.		Konzessionierung, Arbeitssicherheit, Postzentrale, Versand, Rentensachbearbeitung, Techn. Entwicklung, Sportfunk, Programmwirtschaft/Fernsehen, Technikabt., Prozessbüro, Sicherheitsfragen, Steuern, Technik-Hochbau, Vorschlagswesen

In den Fallstudien wurde deutlich,

- dass der Begriff Sacharbeitsgebiet den Ausbildungsleitern grundsätzlich bekannt ist, während die Fachkräfte und die Auszubildenden selten mit diesem Begriff etwas anfangen können
- Mit dem Begriff der **Sacharbeitsgebiete** kann sie zunächst nichts anfangen. Nach einer Erläuterung fällt ihr ein, dass ihre Ausbildung in den Gebieten „*unbarer Zahlungsverkehr*“ sowie „*Bankwesen und Statistik*“ erfolgt sei. Die Ausbildung im ersten Sacharbeitsgebiet habe sie zu Beginn der zweiten Lehrjahres kennengelernt. Das zweite Gebiet habe sie am Ende der Ausbildung in etwa zwei Monaten kennengelernt. Sie kann sich nicht mehr daran erinnern, ob diese Gebiete bereits im Ausbildungsvertrag genannt worden seien. Allerdings seien sie bei der Anmeldung zur Prüfung aufgeführt worden. (B/F)
- sofern die Festlegung von Sacharbeitsgebieten und die dementsprechende Ausbildung **weitgehend nach den Vorgaben** des Ausbildungsrahmenplanes erfolgt, die Dauer der Ausbildung in den Sacharbeitsgebieten – mit anscheinend maximal drei Monaten – jeweils eher kurz bemessen ist:
- In einem kleinen Handwerksbetrieb werden die Sacharbeitsgebiete vor Beginn der Ausbildung festgelegt: Buchhaltung und Personalwesen. Die Auszubildende wird die letzten drei Monate ihrer Ausbildung in der Personalabteilung verbringen. Ihre ersten Erfahrungen in der Buchhaltung hat sie bereits im zweiten Halbjahr ihrer Ausbildung machen können. Im vierten, spätestens im fünften Halbjahr wird erwartet, dass sie in der Buchhaltung „*perfekt*“ ist. (E)
- Man hat u.a. die „*allgemeine Verwaltung*“ als Sacharbeitsgebiet ausgewählt. Die Ausbildung erfolgt dort in speziellen Abteilungen, „*in die nicht alle kommen*“, und zwar sind dies solche wie „*Bankwesen und Statistik*“, „*Außenwirtschaft*“ oder „*Kredit- und Wertpapierabteilung*“. Man hätte aber genauso gut den Personalbereich wählen können. Da dieser Bereich aber bereits in der Ausbildung vertreten sei, müsse er für das Sacharbeitsgebiet vertieft werden – und der dafür notwendige zusätzliche Platz sei in der Abteilung nicht vorhanden. Die Ausbildung in den Sacharbeitsgebieten dauere jeweils zehn bis zwölf Wochen. (B)
- Man lässt die Auszubildenden ihre Sacharbeitsgebiete – nach persönlicher Interessenlage – selbst auswählen. So habe sich ein Auszubildender in Zusammenhang mit einer Art „*Projektarbeit*“ das Sacharbeitsgebiet „*Ernährung*“ erarbeitet. Eine Auszubildende, die nach eigenen Angaben selbst Betriebsratsmitglied ist, beschäftigt sich mit dem Sacharbeitsgebiet „*Betriebsrat*“, indem sie u.a. die Betriebsratswahlen vorbereitet hat. Die Einarbeitung in die Sacharbeitsgebiete nimmt in der Regel mindestens vier Wochen in Anspruch. (GV)
- dass die **Aussagen** der Personal- bzw. Ausbildungsverantwortlichen zu den Sacharbeitsgebieten sehr **unverbindlich** gehalten sind (die Sacharbeitsgebiete werden nirgendwo schriftlich fixiert), und die Fachkräfte sowie die Auszubildenden nichts dazu zu sagen wissen oder nur Vermutungen anstellen können:
 - Der Ausbildungsleiter nennt als Sacharbeitsgebiete für die Ausbildung der Kaufleute für Bürokommunikation „Personalwesen, Ausbildung“ und „kaufmännische Verwaltung, Rechnungswesen“. Diese Bereiche werden allerdings nicht im Ausbildungsvertrag notiert und auch im betrieblichen Ausbildungsplan werden sie nicht ausdrücklich erwähnt. „*Aber das wird deutlich durch die längere Einplanungszeit in diesen Bereichen.*“ So verbringen die Auszubildenden über acht Wochen in der

Abteilung Ausbildung und im Sekretariat, für sechs bis acht Wochen sind sie im Personalwesen. Und im Rechnungswesen werden sie neun bis zehn Wochen ausgebildet. Die im selben Betrieb befragten Fachkräfte und Auszubildenden können mit dem Begriff „Sacharbeitsgebiet“ allerdings nichts anfangen. Nur eine der vier Befragten vermutet – nach einer Erläuterung des Begriffs –, dass die Ausbildung in den Abteilungen, wo sie längere Zeit war, die Ausbildung in den Sacharbeitsgebieten gewesen sei könnte. *„Es war ja so, wir wurden damals sehr lange in den Sekretariaten eingesetzt, was ich jetzt so als Sacharbeitsgebiet ansehen würde. Und wir wurden sehr lange im Personalwesen eingesetzt. Das wäre jetzt das, was ich dann als Sacharbeitsgebiete bezeichnen würde.“* (A)

- Dass die Ausbildung in zwei Sacharbeitsgebieten erfolgen soll, sagt dem Gesprächspartner nichts. Er habe im Gegenteil sogar das Gefühl, dass man der Auszubildenden im Betrieb drei oder vier Sacharbeitsgebiete nahe bringe. (Bau, ähnlich auch: P, RE)
- dass die empfohlenen Zeitrahmen für den Einsatz in Sacharbeitsgebieten eher unterschritten werden:
- die Kleinbetriebe in einem einzigen Fall **Schwierigkeiten** mit der **Festlegung der Sacharbeitsgebiete** abgaben. Die Lösung in diesem Kleinbetrieb bestand dann letztlich darin, dass man dieses Problem ignorierte:
- Mit der Auswahl der Sacharbeitsgebiete habe man sich schwergetan, *„weil sie alle Sacharbeitsgebiete macht. Das ist nicht auf zwei beschränkt. Sie schreibt Angebote, sie kümmert sich ums Büromaterial, Einkauf und auch Rechnungsstellung und so weiter.“* Auf die Frage, wie er denn letztlich die Sacharbeitsgebiete bestimmt habe, antwortet er: *„Ich bin das Problem überhaupt nicht angegangen. Ich bin der Meinung, dass, wenn das zwei mindestens sein sollen und wir halt viel mehr haben, dann war das für mich eigentlich nie ein Problem.“* (G)

2.3.5.3 Zusätzliche Ausbildungsinhalte und Zusatzqualifikationen

Hier stehen die Qualifikationen im Vordergrund, die aus Sicht der Betriebe und der Fachkräfte über die in der Ausbildungsordnung festgelegten Fertigkeiten und Kenntnisse hinaus als zusätzliche Ausbildungsinhalte ohne oder mit Zertifizierung (Zusatzqualifikationen) vermittelt wurden.

Zusätzliche Ausbildungsinhalte aus der Sicht der Betriebe:

Nach Angaben der Betriebe werden sowohl übergreifende als auch betriebsspezifische Qualifikationen über die Ausbildungsordnung hinaus vermittelt. Die Angaben zu den übergreifenden Qualifikationen umfassen insbesondere die Förderung sozialer, personeller und methodischer Kompetenz wie Kommunikation und Kooperation, Kreativitätstechniken. Bei den betriebsspezifischen Qualifikationen werden über die herkömmlichen Funktionsbereiche hinaus, z. B. EDV, Fremdsprachen, Tagungsorganisation, Finanzdienstleistungen genannt.

Übersicht 3 Welche Fertigkeiten und Kenntnisse werden von Ihnen während der Ausbildung über die Ausbildungsordnung für KfB hinaus vermittelt?

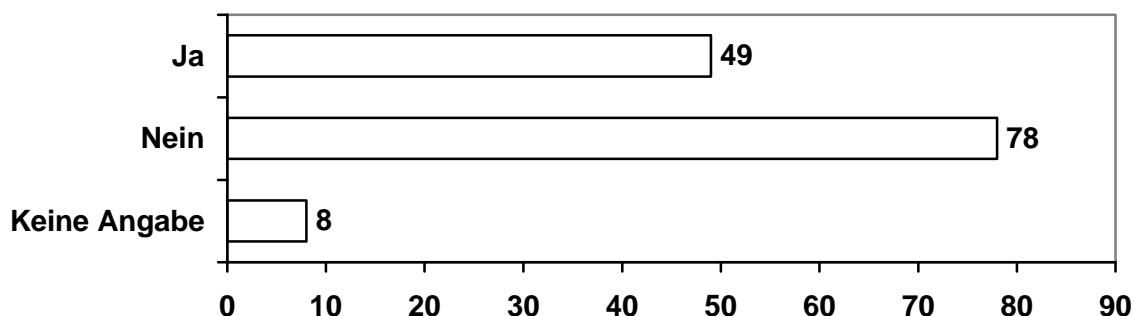
I. Übergreifende Qualifikationen (P/A)		
1.	Allgemeine wirtschaftliche Zusammenhänge, Lebenserfahrungen	BWL, Politikverständnis
2.	Umgang mit Kunden, Kundenberatung	Kundenakquisition, Kommunikation und Kooperation, Kundenorientierung
3.	Präsentationen	Präsentationstraining
4.	Teamfähigkeit, Persönlichkeitsbildung, Sozialkompetenz	
5.	Rhetorik	Stillehre/Ausdrucksweise
6.	Arbeitstechnik, Zeitmanagement, Methodenkompetenz	
7.	Telefonschulungen	Telefontraining
8.	Kreativitätstechniken	
II. betriebsspezifische Qualifikationen		Produktkenntnisse, Programme, Ausschreibungen
1.	Marketing, Logistik	
2.	Vertriebssteuerung/-organisation	
3.	Verkauf	
4.	Einkauf	
5.	Ausführliche Buchhaltungskennnisse	Buchführung, Buchhaltung am PC, Buchhaltung, Grundzüge des Bilanz- und Steuerrechts, Finanzbuchhaltung, Kfm. Rechnen
6.	Steuerwesen	Steuererklärungen, -anmeldungen, steuerrechtliche Kenntnisse
7.	Personalwesen	
8.	Organisation	Gesamtabwicklung
9.	Büroorganisation	
10.	Tagungsorganisation	

(II betriebsspezifische Qualifikationen)		
11.	EDV-Internet	Videokonferenzen, elektronische Postzuleitung, Erfahrungen im Telekommunikationsbereich sammeln
12.	DV-Anwenderprogramme	EDV, EDV-Fachkenntnisse mit Groupware-Workflow-Lösungen, EDV-Programmierung, EDV-Schulung, PC-Kenntnisse, SAP-Kenntnisse, DTP-Kenntnisse
13.	Datenschutz	
14.	Allgemeine Kenntnisse, Schwerpunkt Versandwesen	
15.	Arbeitsweise einer Tonproduktion, Einblicke in Produktionen und kreative Gestaltungsprozesse	
16.	Kenntnisse der Druckvorstufe, spez. Software,	
17.	Aufgaben einer Presseagentur	
18.	Marktforschung, Werbung	
19.	Finanzdienstleistungen	Bankgeschäfte, Immobilien, Versicherungen, Grundwissen Bank, Spar- und Giroverkehr, Zahlungsverkehr, Kredit, eigenverantwortliches Arbeiten im Bereich Immobilienwirtschaft, Art und Weise von Bonitätsprüfungen
20.	aktuelle DIN-Vorschriften	
21.	Kenntnisse im Bereich der Architektur	
22.	Kenntnisse im sozialen Bereich, da Einrichtung der freien Wohlfahrtspflege, Patientenmanagement, Medizinische und Forschungskenntnisse, Leistungen und Beiträge in der gesetzlichen Krankenversicherung	Vereinswesen, Zuschusswesen, Pflegeersatzwesen, Umgang mit Kontaktlinsen, Fachwissen
23.	Fremdsprache	Englisch, Wirtschaftsenglisch

Zusätzliche Ausbildungsinhalte aus der Sicht der Fachkräfte:

36 Prozent der befragten Fachkräfte gaben an, dass ihnen während der Ausbildung über die Ausbildungsordnung hinaus zusätzlich Fertigkeiten und Kenntnisse vermittelt wurden. Die männlichen Befragten bejahten diese Frage häufiger.

Abbildung 12 **Gibt es Fertigkeiten und Kenntnisse, die Ihnen zusätzlich während der Ausbildung vermittelt wurden? (F N = 135; in Prozent)**



Bezogen auf die Ausbildungsdauer ist festzuhalten, dass insbesondere bei einer zweieinhalbjährigen Ausbildungszeit zusätzliche Qualifikationen vermittelt werden.

Zu den zusätzlichen Ausbildungsinhalten gehören die Förderung sozialer und methodischer Kompetenzen sowie die Vermittlung betriebs-/aufgabenspezifischer Qualifikationen.

Übersicht 4 Weitere Fertigkeiten und Kenntnisse

Lfd. Nr.	Weitere Fertigkeiten und Kenntnisse (F)	
	Überbetriebliche	
1.	Unternehmensplanspiele	Investor, Topsim, betriebswirtschaftliches Planspiel
2.	Stilistik, besondere Probleme der Rechtschreibung, neue deutsche Rechtschreibung	
3.	Zeitmanagement	
4.	Rhetorik	
5.	Effektiv präsentieren	Präsentationsseminar, selbstständig Vorträge halten
6.	fach- und verhaltensbezogene Seminare	Kunden- und mitarbeiterorientiertes Verhalten, Kommunikation, Persönlichkeits- wie auch Teamtraining
	Betriebs-/aufgabenspezifische	
1.	Telefontraining	
2.	Englisch	verhandlungssicher
3.	Personalgebiete, -recht	Sozialpädagogisches Seminar
4.	Buchhaltung	Kassenführung
5.	Kenntnisse steuerrechtlicher Fragen	
6.	DV-Seminare	Internet, Anwendung von DATEV-Programmen, Umgang mit Zahlungsverfahren
7.	Datenschutz	
8.	Produktschulung	
9.	Verkauf	
10.	Projektarbeit	
11.	Bankabläufe	
12.	Rechtskunde-Seminar	
13.	Fortbildungsseminar für kfm. Azubi der kommunalen Versorgungsunternehmen	
14.	Optik	
15.	Ausbildung in erster Hilfe	
16.	Umweltschutz	
17.	Sekretariatsmanagement	
18.	Stenografie	

Im Rahmen der Fallstudien wurden die Angaben der Betriebe und Fachkräfte noch weiter konkretisiert:

Überbetriebliche Themen:

- Den Auszubildenden wird einiges vermittelt, was **über die Mindestanforderung der Ausbildungsordnung hinausgeht**. So gebe es zwei sozialpädagogische Lehrgänge. Daneben gebe es noch **weitere Zusatzlehrgänge**. „*Wir machen ein betriebswirtschaftliches Planspiel, das dauert auch eine Woche, wo wir in ein externes Bildungshaus fahren.*“ Außerdem merkt er an, dass man den Auszubildenden Projekte übertrage, die sie in Eigenverantwortung managen. Die Förderung der Eigenverantwortung sei natürlich schwer messbar. Alle Lehrgänge werden nicht zertifiziert. (A)
- Es habe **Lehrgänge** gegeben, die allerdings nichts Fachspezifisches vermitteln, sondern dazu da seien, „*seine Persönlichkeit zu finden und zu stärken*“. Diese Lehrgänge seien „*sehr wertvoll*“ gewesen. Sie hätten ihr auch sehr geholfen, eine berufliche Perspektive für sich zu finden. Insgesamt habe sie an drei Lehrgängen teilgenommen. (A/F2)
- Sie wisse aus Vergleichen mit anderen in ihrer Berufsschulklasse, dass diese keine Lehrgänge absolvieren. „*Was bei uns absolut der Vorteil ist, das sind die Lehrgänge. Was wir da lernen, was wir da mitkriegen, das hat wirklich keiner. Und die Erfahrungen kann auch keiner sammeln.*“ Aber auch „*das freie Sprechen*“ vor einer größeren Gruppe oder „*die Projekte*“ seien etwas besonderes. So etwas sei bei kleineren Betrieben gar nicht durchführbar. Auch habe sie sehr viele verschiedene Abteilungen kennengelernt. So sei sie ja auch auf Messen mitgekommen, während so etwas bei anderen Auszubildenden aus anderen Betrieben nicht denkbar sei. Zertifikate gebe es nicht für die Lehrgänge. (A/A)

Betriebs- und aufgabenspezifische Themen:

- Während der Ausbildung werden den Auszubildenden – allerdings ohne Zertifikat bzw. Zeugnis – Zusatzqualifikationen in der „*Satztechnik und Graphik, in der Netzwerktechnologie und dem Internet*“ vermittelt. Hinzu kommen Kenntnisse über die Bereiche „*Landwirtschaft und Ernährung*“. (GV/AL)
- Zusätzlich können die Auszubildenden von einer Mitarbeiterin des Hauses einmal die Woche ca. eine Stunde Stenografieunterricht erhalten. (GV)
- Ansonsten verlief ihre Ausbildung in keinen **weiteren Lernorten** – bis auf zwei Schulungen außerhalb des Betriebes, in denen es um „*Computer-Sachen*“ ging. Diese auch für andere Mitarbeiter angebotenen Lehrgänge fanden während der Arbeitszeit statt. Ansonsten wurden keine weiteren Themen oder Qualifikationen vermittelt. (V/F)

Zusatzqualifikationen:

Nach Angaben von 66 Prozent der befragten Betriebe wird den KfB der Erwerb von Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat/Zeugnis) während der Ausbildung ermöglicht. EDV steht mit 48 Prozent an erster Stelle, insbesondere in Betrieben mit 50 und mehr Personen. Von den Betrieben, in denen EDV als Zusatzqualifikation vermittelt wurde, sind 59 Prozent der Auffassung, dass die Ausbildungsordnung weniger den Anforderungen entspricht.

Fremdsprachen werden nur von 9 Prozent der befragten Betriebe als Zusatzqualifikation, die während der Ausbildung vermittelt wird, genannt. Diese Betriebe sehen künftig eher (15 Prozent) eine Abnahme der Auszubildendenzahlen und sind häufiger (30 Prozent) der Meinung, dass die Ausbildungsordnung den Anforderungen voll entspricht.

Tabelle 5 Welche Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat/Zeugnis) werden Ihren KfB parallel zur Ausbildung vermittelt? (Mfn)

(P/A)	Befragte insg.		Betriebsgröße			Entwicklung Azubi KfB			AO entspricht Anforderungen		
			-19 P.	20-49 P.	≥ 50 P.	+	./.	=	voll	überwiegend	weniger
	abs.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Fremdsprachen	15	9	8	6	11	7	15	8	30	6	6
EDV	81	48	46	46	51	60	44	44	43	47	59
Andere	15	9	10	13	6	7	4	10	9	9	12
Keine Angaben	83	49	50	52	46	37	52	54	48	52	35

P. = Personen

Bei den anderen Zusatzqualifikationen (9 Prozent) steht Stenographie neben Telefontraining an erster Stelle der Nennungen. Neben themenspezifischen Zusatzqualifikationen wurde auch Aufstiegsfortbildung angegeben.

Übersicht 5 Andere Zusatzqualifikationen

lfd. Nr.	Zusatzqualifikationen (P/A)	Nennungen
1.	Stenografie	3
2.	Telefontraining	3
3.	EDV (im Unternehmen angewandte EDV, EDV-Programme); Rhetorik; Bankdienstleistungen	je 2
4.	Genossenschaftsspezifisches Wissen; Buchhaltung; Marketing; Verkaufsseminar; Zeitmanagement, Präsentation, Arbeitstechnik, Kreativitätstechniken; Datenschutz; Persönlichkeitsentwicklung	je 1
1.	evtl. Fachwirt im Bereich Immobilien oder Versicherungen nach Ausbildungsabschluss	1

Von den befragten Fachkräfte wurde an erster Stelle der Zusatzqualifikationen ebenfalls EDV angegeben. Allerdings nimmt die Häufigkeit der Nennungen im Zeitablauf der letzten drei Jahre ab. EDV wird als Zusatzqualifikation überdurchschnittlich häufig in Betrieben mit 50 und mehr Personen angeboten. Branchenspezifische Zusatzqualifikationen stehen an zweiter Stelle, sie wurden häufiger von männlichen Auszubildenden erworben. Im Zeitablauf der letzten drei Jahre nahmen diese Zusatzqualifikationen zu. Zusatzqualifikationen in Fremdsprachen wurden nur von weiblichen Auszubildenden erworben.

Von Fachkräften, die in Betrieben mit bis zu 19 Personen beschäftigt waren, wurden häufiger keine Zusatzqualifikationen erworben.

Tabelle 6 Zusatzqualifikationen nach Angaben der Fachkräfte während der Ausbildung

(F; N = 135)	Befragte insg.		Geschlecht		Ausbildungsende			Betriebsgröße		
	abs.	%	m	w	- '95	'96	„97	-19 P.	20-99 P.	≥100 P.
Fremdsprachen	6	4	0	5	9	0	0	0	0	6
EDV	62	46	43	46	53	43	38	19	46	50
Branchenspez. Qualifikationen	26	19	43	18	19	16	21	13	15	21
Andere	17	13	14	13	7	22	13	13	15	12
Keine	51	38	29	38	32	46	41	63	38	33
Keine Angabe	2	1	0	2	2	0	0	0	0	

P = Personen

Im Rahmen der Fallstudien wurde auf die Frage nach der Notwendigkeit von Zusatzqualifikationen mehrfach mit der Bemerkung reagiert, dass das jeweilige Berufsbild bereits so umfangreich sei, dass alle erforderlichen Qualifikationen abgedeckt würden und dass zudem die Auszubildenden überfordert wären, wenn man noch mehr von ihnen verlangen würde. Manchmal wird von Seiten der Betriebe auch Bedauern über die mangelnde Motivation der Auszubildenden, an angebotenen Kursen teilzunehmen, geäußert:

- Ein Handwerksmeister: *„Ich hätte es gerne gesehen, wenn jedes Volkshochschul-Semester zumindest ein Kurs belegt worden wäre. Ich hätte das auch bezahlt. Aber da ist auch ein gewisses Empfinden, das das halt eine Überforderung ist, weil sie so bei schulischen Sachen verhältnismäßig ehrgeizig ist und da auch ziemlich viel zu Hause arbeitet.“* Dazu die Auszubildende selbst: *„Wenn ich mehr Zeit hätte und ich merke, mir fehlt irgendwas an Computerkenntnissen, dann würde ich es bestimmt noch mal machen. Aber im Moment werde ich davon abgehalten durch die ganze Lernerei.“* (G)

An weiteren durch Zertifikate oder Zeugnissen bescheinigten Zusatzqualifikationen werden genannt:

Fremdsprachen, und zwar ausschließlich Englisch (z.B. H),

EDV-Kenntnisse, im einzelnen: Windows, Winword, Excel, Access, SAP, betriebsspezifische Programme (z.B. RE, G),

Rhetorik und Kommunikation: Telefontraining, „Aktives Zuhören“ (RE) und

Arbeitsrecht (Bau, RE).

- Die Auszubildenden werden zu kurzen Lehrgängen der Kranken- und Sozialversicherungsträger geschickt bei denen sie in rechtliche Neuerungen eingeführt werden – normalerweise mit entsprechenden Teilnahmebescheinigung (z.B. Bau).
- So habe sie über die drei erwähnten Lehrgänge hinaus noch einen Computerkurs sowie einen Stenografiekurs absolviert. Für beide Kurse habe sie ein Zertifikat erhalten. (A/F)
- Zusatzqualifikationen habe sie bisher nicht erworben. *„Ich meine, wir sind jetzt angemeldet für den Excel-Kurs.“* Dies sei aber auch etwas, was zu ihrer Ausbildung dazugehöre und nur geeignet sei, ihr Wissen in diesem Bereich zu vertiefen. *„Das machen die wohl auch jetzt zum ersten Mal, ich glaube, die Auszubildenden vor uns*

haben das nicht bekommen. Ich glaube, das dient aber auch nur der Prüfungsvorbereitung.“ (B/A)

2.3.5.4 Handlungsorientierung/Ausbildungsorganisation/ Ausbildungsmethoden/Ausbildungsmittel

Die Neuordnung zielt auf die berufliche Handlungsfähigkeit der Ausgebildeten. Die gezielte Verbindung von Fach-, Methoden, Sozial, und persönlicher Kompetenz soll über den integrativen Vermittlungsansatz gefördert werden. (vgl. auch Gliederungspunkt 1)

Zur Ausbildungsorganisation:

Der KfB als Querschnittsberuf kann in Betrieben unterschiedlicher Größe und in unterschiedlichen Branchen ausgebildet werden. Insoweit besteht eine Vielfalt ausbildungsorganisatorischer Möglichkeiten, die mit den Ausbildungsmethoden und Ausbildungsmitteln die handlungsorientierte Ausbildung unterstützen können.

Generell gibt es im Lernort Betrieb neben dem klassischen Sub-Lernort „Arbeitsplatz“ weitere interne (Seminare, innerbetrieblicher Unterricht) und externe (überbetriebliche Ausbildung, Verbundpartner) Sub-Lernorte für die betriebliche Ausbildung.

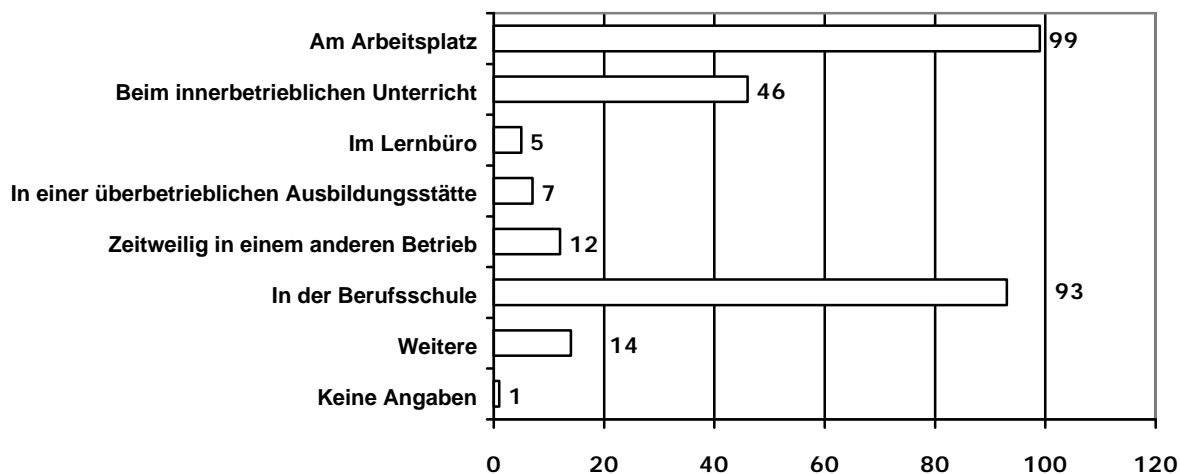
Zusätzlich zur Unterweisung am Arbeitsplatz, dem traditionellen betrieblichen Lernort, wird in fast 50 Prozent der Betriebe innerbetrieblicher Unterricht durchgeführt. Überdurchschnittlich häufig erfolgt dies in Betrieben des produzierenden Gewerbes mit 50 und mehr Personen in den alten Bundesländern. Diese Betriebe haben eine positive Einschätzung zur Entwicklung der Auszubildendenzahlen.

Im innerbetrieblichen Unterricht werden in mehr oder weniger regelmäßigen Abständen Themen der Berufsschule nachbereitet oder spezielle Themen behandelt, die von den Auszubildenden selbst angesprochen werden, Hintergrundkenntnisse und Zusammenhangswissen vermittelt sowie Prüfungen vorbereitet.

Die zeitweilige Ausbildung in einem anderen Betrieb erfolgt häufiger in Betrieben mit bis zu 19 Personen. Diese Betriebe haben häufiger eine negative Einschätzung zur Entwicklung der Auszubildendenzahlen.

In den neuen Bundesländern wird häufiger auch in überbetrieblichen Ausbildungsstätten ausgebildet.

Abbildung 13 Wo findet die Ausbildung überall statt? (P/A ; N = 169; Mfn)



Zu Ausbildungsmethoden und Ausbildungsmitteln:

Im Rahmen der Fallstudien wurde die Ausbildungsorganisation in Verbindung mit den eingesetzten Ausbildungsmethoden und -mitteln konkretisiert, vom „normalen“ Abteilungsdurchlauf, über die Allroundausbildung in Kleinbetrieben bis zur differenzierten Ausbildung in Großbetrieben.

- In jeder Abteilung gebe es einen **Ausbildungsbeauftragten**, der für die Ausbildung insgesamt zuständig ist. Er unterschreibe die Berichtshefte und weist die Auszubildenden einem Beschäftigten zu, der die konkrete Ausbildung dann durchführt. Der Ausbildungsbeauftragte ist aber auch für die Durchführung von Lehrgesprächen zuständig. Sie selbst sei inzwischen auch Unterweiserin. Aufgrund ihrer eigenen Erfahrung als Auszubildende sei sie sehr bemüht, die Unterweisung für die Auszubildende produktiv zu gestalten. *„Weil man ja auch erfahren hat, dass manchem die Auszubildenden lästig sind. Oder man hat jetzt gerade nichts zu tun für sie ... Ich versuche dann schon den Tagesablauf den Auszubildenden rüberzubringen, dass die halt schon ziemlich viel mitkriegen, was bei uns dann abläuft. Dass die auch die Zusammenhänge kennenlernen. Wenn man denen nur einen Teil zeigt, dann wissen die gar nicht, warum mache ich das jetzt, womit hängt das zusammen, was kommt danach, was geht dem voraus.“ (B)*
- Während ihrer **Ausbildung** sei sie in die gleichen Abteilungen wie die Industriekaufleute gekommen. Zwar habe ihre Ausbildung ursprünglich schwerpunktmäßig im Sekretariat stattfinden sollen, dies sei aber nicht passiert. Statt der vorgesehenen sieben Monate sei sie nur drei Monate bisher dort gewesen. Sie war in der „Disposition“ für zweieinhalb Monate, außerdem in der „Verkaufsvorbereitung“, im „Rechenzentrum“, im „Marketing“ sowie im „Fuhrpark“. Mehr Ausbildungsstationen fallen ihr nicht ein. Sie sei in den Abteilungen von jemandem in die Aufgaben eingeführt worden. *„Wenn ich in eine Abteilung komme, werde ich eingewiesen, was ich da machen muss. Und dann fange ich an zu arbeiten. Es wird einem immer alles erklärt. Man kann immer nachfragen. Es werden einem auch die Hintergründe erklärt, was auch nachher passiert. In den Abteilungen, wo ich war, da war das immer super geregelt. Und man wird immer mitintegriert, dass man alles macht und nicht nur so Ausbildungsjobs wie kopieren und so.“ (A/A2)*

Im Rahmen der Fallstudien wird auch deutlich, dass man im **Kleinbetrieb** die Auszubildende möglichst vom ersten Tag an in die anfallende Arbeit mit einbezieht. Einen Wechsel des

Arbeitsplatzes gibt es ebenso wenig wie eine Veränderung der Zuständigkeiten, was die Unterweisung angeht.

- Von Beginn der Ausbildung an wurde die Auszubildende in die Arbeit integriert. „Der erste Schritt war halt, sie möglichst in die Felder einzuführen, die halt anfallen. Also **möglichst komplett**. Wir haben also nicht ein bestimmtes Gebiet rausgenommen und das so lange gemacht, bis es perfekt war, sondern möglichst die **ganze Bandbreite von vorneherein** und haben das halt mit dem Berufsbild ab und zu verglichen und festgestellt, dass wir ziemlich schnell eigentlich das komplette Berufsbild zumindest angeschnitten haben.“ (G)
- „Also, **eine umfangreichere Ausbildung** kann wohl eine Bürokauffrau oder für Kommunikation gar nicht kriegen. Weil **in so einem kleinen Laden muss sie alles machen**. Die macht die Lohnabrechnung, die macht die Kommunikation, das heißt, bedient das Faxgerät, schreibt einen Brief, nimmt Diktat auf und alles, repariert den Computer.“ Auch sind die Bürokräfte für die Überwachung der Projekte - zusammen mit den Bauleitern - zuständig. (Bau)

In **großen Niederlassungen von** bundesweit oder international tätigen **Konzernen** gibt es größere Gruppen von Auszubildenden, auch unterschiedlicher Ausbildungsberufe. Hier gibt es u.a. Einführungsveranstaltungen, betrieblichen Unterricht und gemeinsame Seminare für unterschiedliche Auszubildendengruppen. Für die Ausbildungsabschnitte stehen Materialien zur Verfügung. Verantwortlich sind hauptberufliche Ausbilder, unterstützt von nebenberuflichen und für den Unterricht ausgewählten Fachkräften aus der Praxis. Für spezielle Anforderungen stehen externe Dozenten oder Veranstaltungen von Bildungsträgern zur Verfügung. Die Ausbildung ist durch den betrieblichen Ausbildungsplan und Versetzungsplan strukturiert. In diesem sind nicht nur die vorgesehenen Zeiten und Lernziele, sondern auch die jeweils Verantwortlichen festgehalten. Nach jedem Ausbildungsabschnitt, erfolgt eine Beurteilung durch den Ausbildungsverantwortlichen anhand eines vorgegebenen Rasters. Die Auszubildenden können ihre u.U. abweichende Meinung im Beurteilungsbogen festhalten lassen. Das Kennenlernen der einzelnen Abteilungen dient auch dazu, dass die Auszubildende Präferenzen für einen weiteren Verbleib im Unternehmen entwickelt und sich ggf. notwendige Zusatzqualifikationen aneignet. Gleichzeitig können die Abteilungen, ihren Bedarf an einer Fachkraft frühzeitig anzumelden. Die letzte Zeit der Ausbildung kann einer Vorbereitung auf den nach der Abschlussprüfung einzunehmenden Arbeitsplatz dienen.

Zur Veranschaulichung der Ausbildung in einem Großbetrieb wird ein Beispiel dargestellt:

Die Niederlassung hat insgesamt 930 Beschäftigte, davon 400 im kaufmännisch-verwaltenden Bereich. Seit der Neuordnung 1991 hat man in jedem Jahr zwei KfB-Auszubildende neu eingestellt. Inzwischen haben demnach 14 Personen diese Ausbildung im Betrieb begonnen. Daneben bildet man noch Industriekaufleute und Kaufleute im Einzelhandel aus.

Die „Neuen“ aller drei Ausbildungsberufe werden an **drei Einführungstagen** mit dem Betrieb und seiner Organisation bekannt gemacht. Der **erste**, der sog. „**Kennenlerntag**“ findet bereits vor dem eigentlichen Beginn der Ausbildung statt: „Das mache ich in Projektform. Wenn die Anzahl der neuen Azubis feststeht - wir stellen jedes Jahr zehn bis zwölf ein - bilde ich eine Projektgruppe, die einen

Kennenlerntag organisiert. D. h., da werden im Juni, bevor die großen Sommerferien anfangen, sämtliche neuen Azubis eingeladen, wird Kuchen gebacken und Kaffee getrunken. Damit die sich schon vor der Ausbildung untereinander kennenlernen auf freiwilliger Basis. Da klären wir noch so ein paar organisatorische Dinge. Und die haben einen Paten direkt zugeordnet aus einem höheren Ausbildungsjahr, der für die direkt verantwortlich ist.“ (AL)

*Zu Beginn der Ausbildung, Anfang September, richten dann Auszubildende des zweiten Ausbildungsjahres einen **zweiten Einführungstag** aus. „Da wird die Geschäftsleitung vorgestellt. Da wird es Informationen geben zum Konzern. Damit die nachvollziehen können: Spitze bis zur Niederlassung runter. Da werden sie die Zweigbetriebe kennenlernen ... Die werden in den Abteilungen, in denen sie zuerst eingeplant werden, vorgestellt ... Wir haben so eine Geländewagen-teststrecke, da fahren wir mit denen drüber. Das ist so ein bisschen Spaßfaktor. Die kriegen Informationen zum Ausbildungsbeurteilungssystem. Die werden über Berichtsheftführung informiert. Und so die organisatorischen Sachen: Gleitzeitregelung im Hause, Arbeitsordnung, Kundenkontaktverhalten am Telefon, Urlaub, Krankheit. Die kriegen Informationen zum Datenschutz. Rechte und Pflichten in der Ausbildung. Ganz am Anfang machen wir mit denen ein kleines Kennenlernspiel und klären mit denen Erwartungen und Befürchtungen ab. Das geht dann soweit bis zur Kleiderordnung in gewissen Bereichen“ (AL)*

*Zugleich bekommen die „Neuen“ einen „**Einführungsordner**“, „wo sie die Sachen, die dort besprochen wurden, noch mal nachlesen können“.*

*Nach zwei Wochen können die Auszubildenden am **dritten Einführungstag** ihre „ersten Erfahrungen loswerden“.*

*Anschließend erhalten sie einen „**Versetzungsplan**“, in dem für ein halbes oder ein Vierteljahr die Ausbildungsstationen aufgeführt sind. In den einzelnen Bereichen gibt es „**Ausbildungsbeauftragte**“, die für die Auszubildenden verantwortlich sind. Die*

*„**Fachausbilder**“ sind diejenigen, die die Ausbildung durchführen.*

Die Einweisung der Auszubildenden in ihre jeweiligen Aufgaben erfolgt darüber hinaus mit Hilfe sog.

*„**Ausbildungsordner**, in denen die Azubis nachlesen können, was für den Bereich wichtig ist.“ (AL) „Das ist eine Erläuterung, was dann in der Abteilung abgeht und wie das alles vonstatten geht. Und welche Aufgaben uns zugeteilt sind, und wie lange man eigentlich so in der Abteilung ist. Azubis haben vor drei Jahren die Ordner erstellt. [...] Man wusste, ... wenn man irgendwelche Fragen hatte, ... wo man nachgucken kann.“ (F1) „Die mussten wir immer aktuell führen. Wenn man natürlich keine Zeit dazu hatte, dann hat man das den nächsten Azubis überlassen.“ (F2)*

*Prinzipiell werden die Auszubildenden der **kaufmännischen Berufe** mit denselben Aufgaben betraut, aber es gibt unterschiedliche Schwerpunkte. „Die KfB haben deutlich höhere Anteile in den Sekretariaten und im Marketingbereich zu Lasten eindeutig von Produktionswirtschaft, Werkstatt und Lager, da sind die nur 14 Tage drin. Nur so ein Überblick. Die Kaufleute im Einzelhandel, die sind in keinem Sekretariat drin, dafür sind sie länger in der Werkstatt und länger im Lager; sie sind auch nicht im Marketingbereich und etwas kürzer im Verkauf. Und die Industriekaufleute, die haben halt weniger Sekretariate, dafür sind die im Lager und in anderen Bereich etwas länger.“ (AL) **Innerbetrieblicher Unterricht** findet einmal wöchentlich für alle kaufmännischen Auszubildenden gemeinsam statt. Zumeist unterrichtet der AL unter Einsatz unterschiedlicher Medien (Projektor, Flip-Chart, Metaplan-Wand). Folgende Schwerpunkte werden im Rahmen des innerbetrieblichen Unterrichts gebildet:*

- ***aktuelle Entwicklungen im Konzern** „Mal hatten wir unserem Betriebsrat, der uns über seine Aufgaben aufgeklärt hat. Mal mit unserem Niederlassungsleiter. Oder auch über Lehrgänge, die bevorstanden, wo wir dann darauf aufmerksam gemacht worden sind. Oder einfach über*

Themen, die halt im Betrieb aktuell waren.“

- **Projekte** werden durchgeführt, z. B. zur Vorbereitung der erwähnten Einführungstage für die neuen Auszubildenden oder z. B. die Organisation von Informationsständen: „Wir hatten in den zweieinhalb Jahren zweimal einen Messeaufbau im Berufsinformationszentrum, wo wir Schüler über unsere Berufe, die wir hier ausbilden, informiert haben. Mit verschiedenen Prospekten, Materialien. Und denen halt dann erzählt haben, was wir hier machen. Wir haben alles selber vorbereitet, wie der Stand auszusehen hat, Material besorgt.“ Es seien aber auch neue Ideen realisiert worden. So habe man eine Vitrine organisiert und kleine Modellautos, die man besorgt habe, dort ausgestellt. Außerdem habe man das Mobiliar des Standes bestellen müssen. „Dann haben wir Tischdecken gebraucht. Die hat dann irgend jemand gebügelt. Dann hat jemand Blumengestecke bestellen müssen. Dann haben wir diese ganzen Broschüren, die wir verteilt haben, da mussten wir genügend da haben. Und Anstecker und so was haben wir besorgen müssen.“ An dem Stand habe man Schülerinnen und Schüler beraten. „Und dann haben wir denen erklärt, was für einen Schulabschluss sie haben müssen. Und was sie verdienen, wie viel Urlaub sie haben. Und dann wollten sie auch wissen, was wir so machen, ob es uns gefällt oder nicht.“ Das Interesse an dem Berufsbild der Kauffrau für Bürokommunikation sei durchaus vorhanden gewesen. Letztlich sei der Beruf aber noch sehr wenig bekannt. „Die meisten haben halt gesagt Bürokauffrau. Und dann haben wir gesagt, wir bilden Kauffrau für Bürokommunikation aus. Und dann: Ja, was ist denn das? Das Interesse war halt schon groß.“ (F)
- „**Kundenkontakt-Schulungen**“ im Rollenspiel und in Projekten, z. B. in Gruppen von vier bis fünf Auszubildenden. „Und dann mussten wir in einer Präsentation den ganzen Ablauf der Abteilung praktisch

wiedergeben. Und zwar musste man das wirklich haargenau machen ... Wir hatten damals die Reparaturauftragsannahme. Wie das ist, wenn der Kunde das Auto zur Reparatur bringt. Was halt alles im Hintergrund so abläuft ... die Präsentation musste damals über eine halbe Stunde bis 40 Minuten gehen.“ (A)

- **Prüfungsvorbereitung** für beide Prüfungen. Dazu werden alte Prüfungsunterlagen bearbeitet, zusammen durchgearbeitet und korrigiert. (AL)
- Ihr letzter Unterricht habe zum Thema **Übernahme** stattgefunden. (F) Weiterhin gibt es **drei Lehrgänge**, in denen die kaufmännischen Auszubildenden eines Ausbildungsjahres von mehreren Niederlassungen zusammengefasst werden. Zwei Lehrgänge sind **sozialpädagogisch ausgerichtet**: Der **erste** findet bereits nach drei Monaten Ausbildung statt. „Da stehen Themen wie Kommunikation, Kooperation, eigenes Verhalten in der Gruppe auf dem Programm. Die erhalten Rückmeldung von den Trainern, aber auch von Mitazubis.“ (AL) Eine Auszubildende berichtet, wie man die Zusammenarbeiten in der Gruppe gelernt habe: Ein Teil der Auszubildenden habe Aufgaben lösen sollen, während ein anderer Teil die Gruppe beobachtete und nachher kritisch beurteilte: „ob man andere nicht ausreden lässt oder ob man gleich schreiend anfängt oder ob man gar nichts sagt.“ Gut sei daran gewesen, dass die Kritik von den Auszubildenden gekommen sei, da man von ihnen die Kritik leichter anhören könne als vom AL. Eine F schildert ein weiteres Beispiel: „Zwei große Gruppen sollen ein Schiff bauen. Nur die zwei Gruppen waren wieder unterteilt in zwei Gruppen und die eine Gruppe musste das vordere Teil vom Schiff bauen und die andere Gruppe das hintere Teil vom Schiff. Und es waren immer nur zwei Kommunikationspersonen da, die sich austauschen durften. Sie durften aber nicht das Schiff sehen von den anderen. Und das musste dann aber zusammenpassen. Wir mussten das dann präsentieren, die Absprache, wie die Präsentation stattfinden sollte, ging eben

auch über den Vermittler ... Man meint, das funktioniert nicht. Aber es funktioniert. Das andere Schiff hat genauso ausgesehen wie unseres auch.“

Der zweite sozialpädagogische Lehrgang „geht hin bis zu Werten, Lebensplanung, noch mal Stärken und Schwächen und nach wie vor Kooperation und Kommunikation. Und das machen wir mittlerweile in Outdoor-Form.“ (AL) Eine Auszubildende erzählt: „Da war der Schwerpunkt wirklich Teamarbeit, Kooperation und Koordination, weil wir eigentlich nur auf uns gestellt waren. Das war hart, aber schön.“ 25 Auszubildende wurden in Gruppen eingeteilt. „Und dann hieß es halt, [...] ihr kriegt jetzt einen Baustein erklärt. Aber wir wussten nicht zu was. Und bei uns war das halt ein Schlingenbau. Da hatten wir halt einen Karabiner, eine Bandschlinge und ein Seil und mussten lernen, wie man sichert ... Und eine andere Gruppe, das haben wir dann halt hinterher erst erfahren, die haben einen Knoten beigebracht gekriegt. Es hieß aber von Anfang an, [...] jeder muss das können. Zum Schluss sind wir alle [...] raus wandern und haben gedacht: Was sollen wir damit? Und dann hieß es halt, wir müssen aus einem Seil so eine Hängebrücke [...] machen, so von einem Baum zum anderen. Und eine Hängerutsche [...] zusammenbauen. Und dann wurde halt jeder auf Gruppen verteilt, dass von jedem einer dabei ist. Dann hieß es auch wieder, gescheit kommunizieren und ausprobieren. Wir haben dann auch relativ lange, so zwei, drei Stunden daran rumgebastelt, bis wir das hingekriegt haben. Hinterher waren wir alle stolz.“

Bei dem dritten Lehrgang handelt es sich um ein **betriebswirtschaftliches Planspiel**, das eine Auszubildende wie folgt darstellt: Man wurde in sechs Gruppen eingeteilt. „Und jede hat eine Firma gespielt [...] wir haben Spülmaschinen hergestellt. Und wir sollten halt schauen, dass wir die verkaufen. Wir haben gezeigt bekommen, wie so eine Kalkulation funktioniert, ... wie viel es ungefähr kosten darf oder so Grundinformationen dazu. Und dann haben wir uns zurückgezogen, jeder hat so seine Kalkulation ausgerechnet. und dann haben wir gesagt, wir stellen

soundsoviel Spülmaschinen her und verkaufen die zu dem und dem Preis. Haben das alles ausgewertet, haben das auf Blätter geschrieben, haben die unseren Ausbildern gegeben. Die haben das dann in den Computer eingegeben ... Und dann haben wir am Schluss so eine Auswertung bekommen, wo draufstand, soundsoviel haben wir verkauft und soundsoviel haben wir noch im Lager. Und da konnten wir so Informationen kaufen, wie viel andere verkauft haben oder wie der Preis war von den anderen. Das hat halt jeweils was gekostet, das mussten wir von unserem Gewinn abzweigen.“ Man habe dieses Spiel über eine ganze Woche und sechs Runden gespielt. Sie sei mit ihrer Gruppe letztlich zweiter geworden. Anfangs habe man den fünften Platz belegt und habe sich dann immer weiter hochgearbeitet. Man habe in der Gruppe die Strategie vertreten, eine geringe Gewinnspanne zu haben, um möglichst viel zu verkaufen. Man habe sein Produkt aber auch nicht verschleudern wollen. Mit dieser Strategie sei man dort erfolgreich gewesen. Zwei andere Gruppen seien nach und nach bankrott gegangen, da sie die Produkte zu günstig angeboten haben. Schließlich gibt es – „wenn ich das irgendwie hinkriege“ (AL) – einen EDV-Lehrgang, eine „Grundqualifizierung“, die nicht über die Ausbildungsordnung hinausgehe. Alle Lehrgänge werden im übrigen nicht zertifiziert.

Über diese beiden organisatorischen Varianten der Ausbildungsorganisation in Klein- bzw. Großbetrieben hinaus, sind aus den Fallstudien noch folgende **Besonderheiten** zu berichten:

- Die Ausbildung in beiden Berufsbildern KfB und Bürokaufleute findet grundsätzlich getrennt statt. Nur für den Bereich der Personalverwaltung kommen die Bürokaufleute zur Ausbildung in die Hauptverwaltung, während die Kaufleute für Bürokommunikation den Zahlungsverkehr in den Außenstellen erlernen. Ansonsten habe man „*gemeinsame Ausbildungsveranstaltungen, wo es angebracht ist*“. Damit sei z. B. das Einführungsseminar zu Beginn der Ausbildung gemeint. Außerdem werden gemeinsam zusammen in die EDV eingeführt.
Der **betriebliche Unterricht** habe bei der Einführung der neuen Berufsbilder neben „*der Unterstützung der Praxis*“ auch theoretische Anteile gehabt, da man nicht gewusst habe, was die Berufsschule den Auszubildenden vermittelt. Inzwischen habe man das Konzept umstellen können und beschränke sich auf die Unterstützung der praktischen Ausbildung. „*Nur das **Einbinden in den Gesamtzusammenhang** - die Erfahrung haben wir wenigstens gemacht - die **bereitet nach wir vor immer noch ein bisschen Probleme**. Und das sehen wir als unsere Aufgabe.*“ (B)
- **Zu Beginn der Ausbildung sei sie eine Woche lang im IHK-Bildungszentrum zu einem Einführungsseminar gewesen.** „*Das war eigentlich ganz nett. Das waren nicht nur wir aus der Hauptverwaltung, sondern alle, die zu dem Zeitpunkt eingestellt worden sind, auch die Bank- und die Bürokaufleute.*“ Man habe dort den ganzen Tag über einführenden Unterricht gehabt. Dort sei es um den Betrieb und seine Aufgaben gegangen. (B/A)
- Neben der Ausbildung in Betrieb und Berufsschule findet **ein geringfügiger Teil der Ausbildung in der IHK statt.** Dort werden die Ausbildungsinhalte in einem **Lernbüro** vermittelt. Auch die **Prüfungsvorbereitung** findet dort statt.
Darüber hinaus erhalten die Auszubildenden während eines vierzehntägigen Aufenthalts bei den Stadtwerken einen Einblick in den „*betrieblichen Ablauf von Buchführung*“, da das Unternehmen diesen Teil der Ausbildung selbst nicht vermitteln kann. (P)
- Methodisch beschränkt sich die Vermittlung der nach der Ausbildungsordnung vorgesehenen Qualifikationen im Betrieb in der Regel auf das Muster: **Erklären – Vormachen – Nachmachen.** Im Vordergrund steht die frühzeitige Einbindung in die (im Laufe der Ausbildung immer selbstständigere) Bewältigung der täglich anfallenden Arbeitsaufgaben:
Für jeden Ausbildungsbereich wurde ihr als Auszubildender ein Ausbildungsbeauftragter zugewiesen. Der erste Tag wurde zumeist mit einer „*Einweisung*“ verbracht: „*Man wurde den Mitarbeitern vorgestellt, man hat das Aufgabengebiet erklärt bekommen. Mit welchen Abteilungen sie zusammenarbeiten: Schnittstellen zu anderen Abteilungen. Arbeitsabläufe wurden erklärt. Dann wurde man vom Ausbildungsbeauftragten in bestimmte Aufgabengebiete eingewiesen. Man hat eine Aufgabe erklärt gekriegt. Wenn man Fragen hatte, konnte man jederzeit zu demjenigen hingehen. Aber der direkte Ansprechpartner war der Ausbildungsbeauftragte.*“ (RE)
- Mehrfach hingewiesen wird dann, dass man bei der Vermittlung der einzelnen Inhalte dem Prinzip „**vom Einfachen zum Schwierigen**“ folge:
In der Ausbildung habe sie zunächst „*mit den einfachen Sachen begonnen, da wo man keine großen Fehler machen konnte, die irgendwelche großen Auswirkungen dann haben*“. Nach und nach habe sich ihr Aktionsradius erweitert. Nach etwa gut einem Jahr habe sie „*alles einmal durchgemacht*“. Ihre ersten Aufgaben seien zunächst die Bearbeitung des Posteingangs gewesen. Auch habe sie „*mit den ersten Buchungen angefangen*“ und „*Belege ins Kassenbuch*“ eingegeben. „*Auch mal anfangen, mit Kunden umzugehen*“ (G)

- Seit zwei Wochen arbeitet sie in der Abteilung „Öffentlichkeitsarbeit“. Sie ist mitbeteiligt an der Erstellung des aktuellen Verbandsberichts. Ihre Arbeit beschreibt sie hauptsächlich als **Projektarbeit**. *„Ich habe gerade die erste Druckfahnen vom Verbandsbericht kopiert. Wir sind im Moment dabei, den Verbandsbericht zu schreiben. [...] Da lese ich Korrektur und ändere dadrin Sachen. Es ist sehr interessant, was man da so macht, der Verbandsbericht an sich. Der kommt eben nur einmal im Jahr raus, und wenn er rauskommt, dann ist es eben ziemlich viel Stress.“* Ihre Arbeit sei sehr selbstständig. *„Es wird nicht kontrolliert unbedingt, was ich da lese. Es wurde eine Zeitlang eben so geguckt, was ich mache. Und eben in dem Moment, wo die Leute dann sagen, sie kann selbständig arbeiten, sie macht das in Ordnung und ohne Fehler, dann kann man das eben selbstständig machen.“* (V)
- Bei dem Energieversorger wird im ersten Ausbildungsjahr ein einwöchiges „sozialpädagogisches Seminar“ durchgeführt. Hier befassen sich die Auszubildenden, neben betrieblichen Themen, auch mit allgemeinen Fragestellungen, wie z.B. *„Drogen, Gewalt oder Sekten“*. Auch gebe es zusätzliche betriebliche Kurse, wie zum Beispiel ein Telefontraining. Eine Fachkraft hebt in dabei lobend hervor, dort würde die Selbstwahrnehmung geschult, etwa durch eine Kassettenaufnahme der eigenen Stimme, und das Seminar liefere in Gruppenarbeit ab. Man dachte sich gemeinsam Gespräche aus, die dann in Rollenspielen umgesetzt wurden. Ähnlich praktisch ausgerichtet verlief auch das Seminar *„Korrespondenz und Stil“*. (RE)

2.3.5.5 Lernerfolgskontrollen

Berichtshefte bzw. Ausbildungsnachweise, zum Teil auch spezielle „Ausbildungsprotokolle“, die von den Auszubildenden anzufertigen sind, werden genutzt, um sich einen Überblick über das Gelernte zu verschaffen. Darüber hinaus geben die Zeugnisse aus der Berufsschule sowie das Ergebnis der Zwischenprüfung den Betrieben einen Eindruck von den Lernfortschritten ihrer Auszubildenden.

Aus den Fallstudien lassen sich darüber hinaus folgende Informationen entnehmen:

- In den Kleinbetrieben ergibt sich die Kontrolle des Lernerfolgs der Auszubildenden zumeist aus dem **direkten Kontakt** des Ausbildungsverantwortlichen mit den Auszubildenden. Der Betriebsinhaber („Chef“ oder „Meister“) oder die für die Ausbildung zuständige Mitarbeiterin leitet die Auszubildende selbst an oder gibt ihr zumindest einzelne Arbeitsaufgaben zur Erledigung. Aus der Art und Weise, wie sie mit solchen Aufträgen umgeht, zieht man dann Rückschlüsse auf den Ausbildungsstand. Eine Kontrolle des Lernerfolgs geschieht nach Aussage der Auszubildenden *„gar nicht“*. In der ersten Ausbildungsphase sei man ja durch die Ausbilderin selbst angeleitet worden. *„Und da hat man ja an den Übungsbeispielen gesehen, wie gut wir sind.“* Ansonsten finde eine *„ganz normale“* Kontrolle ihrer Arbeit statt. (V)
- Aber auch in größeren Betrieben steht der Ausbildungsleiter häufig in direktem Kontakt zu den Auszubildenden, zum Beispiel im Rahmen des betrieblichen Unterrichts. Auch lassen sie sich in mehr oder weniger regelmäßigen Abständen in Gesprächen mit den (nebenamtlichen) Ausbildern berichten: Und schließlich gibt es spezielle Beurteilungssysteme. Deren Grundlage ist ein in der Regel standardisierter **Beurteilungsbogen**, mit dem neben den fachlichen Leistungen auch persönliche und soziale Merkmale der Auszubildenden eingestuft werden. In einigen Fällen konzentriert sich die Bewertung vor allem (oder ausschließlich) auf die nicht fachliche Seite. Und dann gibt es Betriebe, in denen die **Gespräche Bestandteil des gesamten Beurteilungssystems** sind und von jedem Ausbilder geführt werden bzw. geführt werden sollten:

Die Beurteilung findet zum Abschluss jedes Ausbildungsblocks in einem Bereich statt. „Es gibt so acht Abschnitte. Und für jeden Abschnitt gibt es jeweils 15 Punkte. Das ist so gestaffelt. Und die Abschnitte, die sind jeweils unterschiedlich. Mal geht es halt darum, ob man zu den Mitarbeitern höflich ist oder ob man fleißig ist, ob man die Sachen schnell begreift und so weiter. Und dann bekommt man eben die Punkte eingetragen. Von Null bis 15.“ Die Ausbilderin legt die Beurteilung den Auszubildenden vor und man spricht die Punkte einzeln durch. „Und meistens wird dann noch so ein Abschlussgespräch geführt über die Abteilung und was wir gelernt haben und wie es war.“ (B)

- Hin und wieder kommen Zweifel an der Tauglichkeit des Beurteilungssystems auf – zum Beispiel aufgrund allzu **subjektiver Beurteilungsmaßstäbe**:
Als problematisch empfindet es die Fachkraft, dass nach ihrer Einschätzung die Bewertung recht unterschiedlich gehandhabt werde. „Also jeder legt ein 'a' [= schlechteste Bewertung] anders aus oder ein f [= beste Bewertung]. Es gibt Leute, die sagen, ein f bekommt man nur, wenn man perfekt ist und supergut, und andere sagen, er hat das in seinem Rahmen, was er leisten konnte, geleistet. Deshalb geben wir ihm das 'f'.“ (H)

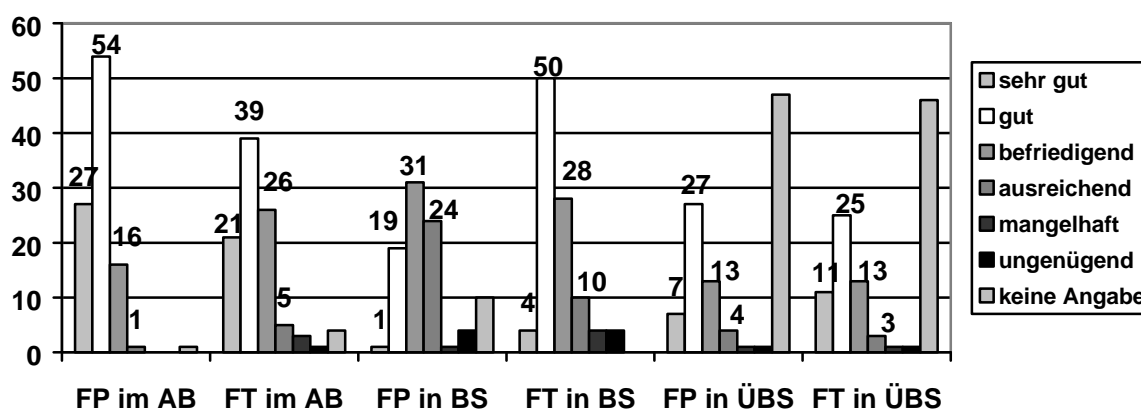
2.3.6 Beurteilung der Ausbildung durch die Fachkräfte

Die betriebliche Ausbildung wird von den befragten Fachkräften überwiegend mit sehr gut bis gut bewertet, und zwar zu 81 Prozent die fachpraktische Ausbildung und zu 60 Prozent die fachtheoretische.

Der Unterricht in der Berufsschule wird nicht so gut bewertet. Die Fachkräfte gaben der fachtheoretischen Ausbildung in der Berufsschule zu 54 Prozent und der fachpraktischen zu 20 Prozent die Noten sehr gut und gut.

Sofern überbetriebliche Ausbildung durchgeführt wurde, bewerten die Fachkräfte den fachpraktischen Teil zu 34 Prozent und den fachtheoretischen zu 36 Prozent mit sehr gut bis gut.

Abbildung 14 Wie bewerten Sie Ihre fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung?



FP = Fachpraxis; FT = Fachtheorie; AB = Ausbildungsbetrieb; BS = Berufsschule; ÜBS = Überbetriebliche Ausbildungsstätte

Noch etwas besser wird die Vermittlung der Fachpraxis in Betrieben mit bis zu 9 Personen beurteilt. Während die Fachtheorie in Großbetrieben häufig mit „sehr gut“ und in Betrieben mit bis zu 99 Beschäftigten häufiger mit „gut“ beurteilt wird.

Im Rahmen der Fallstudien wurden die Informationen zur Einschätzung der **Berufsschule** noch konkretisiert:

Zum Allgemeinbildender Unterricht:

Die allgemeinbildenden Fächer wie **Deutsch** oder **Politik** werden zwar grundsätzlich nicht in Frage gestellt, kritisch gesehen wird aber zuweilen, dass der Bezug zum Fachlichen zu wenig hergestellt werde:

- Die Auszubildenden würden angehalten, sich täglich durch das „*Handelsblatt*“ über die aktuellen Entwicklungen zu informieren. Dagegen versäume die Berufsschule, „*aktuelle, politische oder auch BWL-Themen*“ abzuhandeln. Zur Zeit beschränke sich politischer Unterricht in der Berufsschule auf „*absolut uninteressante Themen*“. (V)

Daneben wird für die **Abschaffung einzelner Fächer**, insbesondere Sport und Religion, plädiert:

- *“Es ist ein absoluter Unsinn, in der Berufsschule Sport [...] und Ethik zu haben. Das war für mich immer total seltsam. Weil das mit dem Berufsbild gar nichts zu tun hat. [...] wenn ich Sport treiben will, dann mache ich das, und wenn nicht, dann lasse ich das. Und wenn ich in die Kirche gehen will, dann mache ich das auch.”* (A/F2)

Dabei gibt es aber auch die gegenteilige Auffassung, dass diese Fächer, wie überhaupt der allgemeinbildende Unterricht von besonderer Bedeutung, und in Ergänzung der betrieblichen Unterweisung und Praxis unverzichtbar sei.

In diesem Zusammenhang sei noch einmal auf die kritischen Äußerungen zur Vorbildung der Auszubildenden im Bereich Rechtschreibung und Mathematik verwiesen. Hier kommt also der Berufsschule offensichtlich die Aufgabe der Kompensation entsprechender Defizite aus den allgemeinbildenden Schulen zu.

Zur Praxisnähe des Unterrichts:

Verschiedene Aspekte mangelnder Praxisrelevanz des in der Berufsschule Vermittelten wurden angesprochen. Der Stoff sei nicht aktuell, die besonderen Verhältnisse einzelner Branchen oder spezieller Betriebe fänden keine Berücksichtigung oder es gebe eine allzu große Diskrepanz zwischen der Theorie (in der Schule) und der Praxis (im Betrieb):

- *“Praxis und Theorie weichen sehr ab. Vor allem, was das Fach Rechnungswesen betrifft. Da hat man zwar alles, was kontiert wird und die ganzen Buchungssätze.[...] Aber in der Praxis sieht es anders aus dadurch, dass wir alles in den Computer eingeben. Und in der Schule hast du das ganz grob. Oder mit Gesetzen in Sozialkunde, in AWL und BWL, da haben wir ja gar nichts mit zu tun. Im Betrieb hast du die Sachkonten und die Gegenkonten, und in der Schule gehst du von ganz was Theoretischem aus.”* (P)
- Es werden zu wenig Kenntnisse in Fremdsprachen sowie EDV vermittelt. Dagegen, so die befragte Auszubildende, werde zweimal die Woche Stenografie unterrichtet, was im Beruf gar nicht benötigt werde (GV/A)
Unzufrieden war sie insbesondere damit, dass man Anfänger und Fortgeschrittene in Bezug auf die Fächer Rechnungswesen und Stenografie in einer Klasse vermischt habe,

„was man mit Sicherheit trennen könnte“. Auch habe sie einen Kellerraum als Klassenzimmer gehabt, wo sie sich überhaupt nicht wohlfühlt habe. (A/F)

- Die zunehmende Bedeutung von sozialen und personalen Kompetenzen finde sich leider nicht im Berufsschulunterricht wieder. Dies sei allerdings bei den anderen kaufmännischen Berufsbildern völlig anders. *„Bei den Kauffrauen für Bürokommunikation ist mir das derzeit nicht bekannt. Bei den anderen sehr wohl. Da gibt es ganz klar einen Trend, wirklich fast ausnahmslos hin zu handlungsorientiertem Unterricht, dass sich die Schüler selber ihren Stoff erarbeiten und der Lehrer eher eine Beraterfunktion einnimmt, statt dass er den Stoff vorträgt.“* (A)

Zum IT-Unterricht:

Fachlich kritisch gesehen wird in einigen Fällen der IT-Unterricht. Zum einen bemängelt man die Ausstattung der Berufsschule, es gebe zuwenig bzw. veraltete **Hardware** oder die **Software** entspreche nicht dem gängigen Standard.

- *„Die Ausstattung der Schulen“* sei *„katastrophal [...] Die haben einfach nicht die Möglichkeiten, dass zu vermitteln, was betrieblicherseits nötig ist. Das ist ein Riesenthema. Die kriegen es trotzdem nicht geregelt. Die schreiben ja zum Teil Hilfesuche an die Betriebe, wir mögen uns beschweren.“* Dies habe sich aber in den letzten Jahren bereits etwas verbessert. Die Fachkraft ergänzt: Man habe in der Berufsschule mit veralteter Software gearbeitet. *„Wir hatten in der Berufsschule Works 5.0 oder 5.1. Und wir haben hier halt Windows.“* (A)
- Aufgrund zu geringer finanzieller Mittel könne die Berufsschule in der Datenverarbeitung ihren Aufgaben nicht nachkommen: Es fehlen Räume und Material. Da die „Kabinette nicht immer gleich gut ausgestattet sind wie die Unternehmen“, habe es bereits Differenzen mit der Berufsschule gegeben. Daraufhin habe die Schule versucht, Sponsoren zu gewinnen, und das Unternehmen sei diesem Anliegen auch nachgekommen – bisher allerdings mit nur geringem Erfolg. (RE)

Etwas häufiger aber als Hinweise auf Ausstattungsmängel sind kritische Äußerungen, die dahin gehen, dass der **Unterricht** zu spät einsetze oder nicht in ausreichendem Umfang stattfinde, dass die Lehrer zuwenig bemüht oder qualifiziert seien, oder dass man nicht intensiv genug auf die Prüfung vorbereitet werde:

- *Ihrer Ansicht nach wäre es besser, wenn der „Computerunterricht“* bereits im ersten Ausbildungsjahr beginnen würde. Sie hätte sich, statt der Erklärungen, wie man kursive oder fette Schrift erzielt – solche *„einfachen Handhabungen“* seien schließlich für jeden offensichtlich – gewünscht, etwas über *„Tricks, Tipps, wie man z.B. seine Dateien im Dateiodner ordnet oder auch einfaches Programmieren“* zu erfahren. (P)
- Was in der Berufsschule etwas zu kurz kam, war der Umgang mit den *„PC-Programmen. Man sollte da schon mehr praktisch dran arbeiten können. Dafür waren aber die Schulstunden zu kurz. Außerdem hatten wir zu wenige Stunden. Im Betrieb sitzt man häufig vorm Computer. Und wenn man da nicht richtig mit umgehen kann, muss man sich das alles selbst beibringen. Und da ist es schon gut, wenn man das vorher in der Schule lernt.“* (GV)
- Die **Berufsschule** habe sie als gute theoretische Ergänzung zur betrieblichen Ausbildung verstanden. Die Ausbildung besonders im Fach Bürokommunikation sei *„sehr gut“* gewesen. *„Da hat man wirklich sehr viel mitbekommen, hat auch sehr gutes Informationsmaterial damals in der Berufsschule mitbekommen. Vor allem mit dem Telefon, was ja damals neu eingeführt wurde, das ganze ISDN usw.. Es war zu dem Zeitpunkt eigentlich ziemlich neu. Und wir wussten schon bevor die Firmen das hatten, was da kommt und wie man das alles nutzen kann.“* Leider habe sie wenig Organisation gelernt, was dann aber ausgerechnet Thema ihrer Abschlussprüfung gewesen sei. (A/F2)

Zu methodisch-didaktischen Ansätzen:

Die kritischen Äußerungen zu den Lehrerinnen und Lehrern deuteten ebenfalls bereits an, dass im Hinblick auf **Methodik und Didaktik** der fachbezogene, traditionelle Frontalunterricht vorherrschend ist:

- Der **Berufsschulunterricht** sei „ganz normal wie in der Schule auch“ gewesen. „Zwar ohne Hausaufgaben, aber so ganz normaler Unterricht halt.“ Es sei sehr unterschiedlich zum betrieblichen Unterricht gelaufen. So sei der Berufsschulunterricht „lockerer“ abgelaufen. Das könne daran liegen, dass der Ausbildungsleiter „mehr eine Respektsperson für uns jetzt als ein Lehrer“ sei. So habe man im ersten Berufsschuljahr eine Praktikantin als Lehrkraft gehabt, die Schwierigkeiten hatte, sich in der Klasse durchzusetzen. Sie habe in der Berufsschule hauptsächlich Frontalunterricht gehabt. Projektarbeiten habe es zu ihrer Zeit nicht gegeben, sie habe aber jetzt gehört, dass dies inzwischen eingeführt worden sei. (A/F)
- Formal sei er sehr ähnlich zur „alten Schule“ abgelaufen. „Dass man halt nach den Büchern vorgeht. Dass jedes Kapitel nacheinander abgearbeitet wird mit Ordneraufschrieb, mit Tafelaufschrieb. Ab und zu gab es noch einen Film.“ Projektarbeiten, Leittexte oder Gruppenarbeit habe es nicht gegeben. Normalerweise habe es Frontalunterricht gegeben. (B/F)

Zum Teil wird der „konventionelle“ Unterricht aber zumindest mediengestützt abgehalten:

- Die **Vermittlungsmethoden** seien sehr praxisorientiert gewesen. Die Lehrkräfte seien auch sehr bemüht gewesen. Allerdings habe der Lehrer zumeist die zu vermittelnden Informationen vorgetragen oder auch auf einem Blatt zusammengestellt, was man ausgeteilt bekam. „Und das mussten wir dann lernen.“ (A/F2)

Aber es gibt auch weitergehende Ansätze, die zudem auf dem Vormarsch zu sein scheinen:

Zu nennen ist hier der Einsatz von **Rollenspielen** (z.B. zum Üben des Telefonierens, A 1), die Arbeit an **Fallbeispielen** oder mit Hilfe von **Leittexten, Gruppenarbeit** und **fächerübergreifenden** Unterricht:

- Fächerübergreifend wird in Zusammenhang mit dem Unterrichtsgegenstand „Briefeschreiben“ vorgegangen: „Da hängt dran die Textverarbeitung, Deutsch und AWL, also allgemeine Wirtschaftslehre.“ (RE)

Und in mehreren Fällen wurden auch **Projekte** bearbeitet – in der Regel in Gruppen und fächerübergreifend:

Kritische Äußerungen zur Gruppenarbeit kommen u.a. von einer Fachkraft, der der „normale Schulunterricht“ besser gefallen habe. Die beiden folgenden gegensätzlichen Meinungen zur Gruppen- bzw. Projektarbeit stammen von Befragten eines Betriebes. Ihre Erfahrungen sind also sehr ähnlich sind, sie kommen aber zu unterschiedlichen Bewertungen. Deutlich wird aus diesen Beiträgen, dass Gruppenarbeit nicht voraussetzungslos in der Schule eingeführt werden kann. Entscheidend ist offensichtlich, dass auch **Gruppenarbeit erlernt und geübt werden muss:**

Sie habe dort **Projektarbeit mit fächerübergreifendem Unterricht**, wo die Fächer allgemeine Wirtschaftslehre, Ergonomie, Bürokommunikation und Deutsch zusammengefasst seien. So lerne sie dort das Schreiben von

Mahnbriefen und Angeboten, was ihrer Ansicht nach zwar durchaus wichtig sei, aber letztlich gebe es dafür auch in den meisten Betrieben Vordrucke. Man erhalte im Rahmen der Projektarbeit jede Woche etwa ein neues Thema. „Und dann steht

da in AWL z.B. ein Thema wie jetzt Mahnverfahren, Bürokommunikation, Ergonomie oder so und Rechnungswesen. Und dann müssen wir das selbstständig durcharbeiten. Das heißt, der Lehrer sitzt vorne, wir arbeiten das im Buch durch. Und dann hinterher wird das verglichen. Der große Nachteil ist aber, dass man in einer Gruppe arbeitet. Und da ist die Kommunikation über andere Sachen halt viel größer. Und keiner konzentriert sich so richtig, wenn ein Lehrer z.B. am Projektor steht und das Thema genau erklärt.“ Sie sei durch den Betrieb sehr vertraut mit der **Gruppenarbeit**. Allerdings stammen ihre Klassenkameradinnen zumeist aus kleineren Betrieben, wo man keine Erfahrung damit habe. „Dass nur einer spricht und die anderen zuhören und sich Notizen machen, da hören die am Anfang drauf, aber das war's dann ganz schnell.“ Daher sei die Gruppenarbeit so unproduktiv. „Und da sind auch viele, die interessiert das gar nicht. Die sagen, irgendwann kapiere wir das mal oder wir schauen uns das zu Hause mal an. Und wenn da wirklich drei da sitzen und sagen, wir müssen das jetzt durchziehen, dann sitzt trotzdem der andere Bereich da und quatscht.“ Sie lehnt daher diese Unterrichtsform ab und wünscht sich wieder den konventionellen Unterricht, wo sie einfach mehr gelernt habe. „Ich hatte vorletztes Jahr ganz normalen Unterricht wie überall. Und da bin ich viel besser mit klargekommen.“ Letztlich sei es so, dass die Berufsschule erwarte, dass die Auszubildenden Gruppenarbeit von vornherein durchführen können oder zumindest die Regeln leicht einhalten. Damit seien die Auszubildenden zumindest zum Teil überfordert. Außerdem erscheint ihr die Berufsschularbeit damit sehr langweilig. „Wir stehen echt jeden Tag da und haben so einen Stapel von Projekten. Und wenn wir fertig sind, dann kommt das nächste. Und ich finde schon, das ist viel zuviel Druck. Und das macht keinen Spaß mehr.“ Es gebe einen großen Unterschied zu der Projektarbeit in der Gruppe im Betrieb. Dort könne man sich die Arbeit unter mehreren aufteilen und sich selbst über einen Zeitraum einteilen. Man müsse nicht alles mitmachen. Dagegen müsse man in der Berufsschule an allen Teilen

mitbeteiligt sein, da man letztlich alles lernen müsse. Eine Aufteilung sei - mal abgesehen davon, dass sie nicht funktioniert - auch gar nicht sinnvoll, da ihr sonst potentiell etwas entgeht, was sie braucht. Außerdem werde die Gruppenarbeit und das Wissen daraus auch noch benotet - anders als im Betrieb. Sie findet diese Gruppenarbeit in der Berufsschule auch deutlich anstrengender als normalen Unterricht. „Man macht z.B. drei Stunden hintereinander AWL. Dann hat man so einen Kopf, weil man nur das eine hat. Und danach heißt es gleich Rechnungswesen, dann noch in der letzten Stunde um halb vier. Und da geht einfach gar nichts mehr. Das ist brutal nach so vielen Stunden Gruppenarbeit.“ (A/A1)

Sie habe im ersten Lehrjahr in der Berufsschule auch **Projektunterricht** gehabt. Inzwischen sei dies anders. „Am Anfang war ich sehr skeptisch, da fand ich das so dumm. Aber im nachhinein muss ich sagen finde ich das sogar sehr gut. Wir waren an Gruppentischen zusammengesetzt. Und wir bekamen ein Projekt von 14, 15 Seiten. Und die vier Fächer Bürokommunikation, AWL, Rechnungswesen und Deutsch waren da vereint. Und es stand dann auch immer drüber, was das für ein Fach ist. Es war halt immer auf ein Thema bezogen.“ In dem Projekt seien die vier Fächer behandelt worden. Man habe zum Abschluss eine Arbeit über das ganze Projekt geschrieben. Das sei letztlich sehr anstrengend gewesen. „Und da gab's ja keine Noten, da gab's nur Punkte. Und das mussten wir alles zusammenzählen. Und am Schluss wurde alles zur Schlussnote aufaddiert. Und da war ich am Anfang skeptisch, weil ich gedacht habe, das ist ja total dumm.“ Schwierig an der **Gruppenarbeit** sei aber auch gewesen, dass nicht jeder mitarbeite. „Aber im nachhinein finde ich es gut. Wir haben da mit einem Buch gesessen und sollten uns das selber erarbeiten. Und man hat doch einiges gelernt.“ So habe man durch das Gespräch mit den anderen Wissen vertiefen können und Dinge auch noch einmal für sich selbst verständlich formulieren müssen.

Problematisch sei, dass Gruppenarbeit erst erlernt werden müsse und ihre Berufsschulkolleginnen unerfahren in der Methode waren, während sie es im Betrieb gelernt habe. *„Ich habe es bei meiner Gruppe gemerkt. Am Anfang wollte jeder reden und irgendwann am Schluss war ich nur noch die einzige, die da irgendwas gemacht hat. Das regt einen dann wahnsinnig auf. Das merkt man dann schon, dass die das nicht gelernt haben. Und das ist halt auch das Problem. Man lernt das ja und man möchte es auch anwenden. Aber es gibt ja Leute, die das überhaupt nicht anwenden können. Und dann kann man das bei diesen Leuten auch nicht anwenden. Das geht einfach*

nicht.“ Die anderen Auszubildenden seien einfach überfordert, wenn von ihnen einfach so Gruppenarbeit verlangt werde, ohne dass sie die Methode gründlich gelernt haben. So sei es nicht selbstverständlich, dass man sich gegenseitig zuhöre. Auch dass man diskutiere, werde von manchen abgelehnt. *„Da gab es auch Gruppen, wo dann jeder was einzeln für sich aufgeschrieben hat. Die das einfach nicht konnten, zusammenarbeiten.“* Von daher sei es sehr sinnvoll, wenn die sozialpädagogischen Lehrgänge, die sie im Betrieb absolviert habe, auch an der Berufsschule stattfinden, damit alle solche Lernerfahrungen machen können. (A/A2)

Zur Qualifikation und Motivation der Lehrkräfte:

In Einzelfällen wird auch Kritik an den Lehrern und Lehrerinnen der Berufsschule geübt. Diese bezieht sich zum einen auf deren mangelnde **Motivation** und Bereitschaft, auf die Schülerinnen und Schüler einzugehen.

Dann wird die **Qualifikation** der Lehrerschaft in Zweifel gezogen, insbesondere fehle es an Kenntnissen aus der Praxis der Betriebe und schließlich gibt es auch Kritik an der **methodischen und didaktischen Qualität** des Unterrichts: Der Unterricht in der Berufsschule gehe ihrer Ansicht nach nicht schnell genug voran.

- Der Unterricht laufe je nach Lehrkraft sehr verschieden ab. Manche von ihnen führen mediengestützten Frontalunterricht durch, wo man viel mitschreiben müsse. Wieder andere gestalten den Unterricht mit praktischen Beispielen oder beziehen die Schüler in den Unterricht mit ein. Letzteres gefällt ihr viel besser. *„Das ist dann ein ganz guter Unterricht. Aber viele stellen sich auch vorne hin und leiern ihren Text runter.“* (B)
- Mit der **Berufsschule** habe sie zum Schluss sehr viel Ärger gehabt. So sei ein Lehrer permanent nicht anwesend gewesen. *„Wir hatten die ersten vier Stunden bei dem. Und entweder war der gar nicht da oder von den vier Stunden gerade mal eine dreiviertel Stunde. Und da haben wir uns beschwert, weil das geht ja nicht, dass der nicht kommt. Da haben wir viel mehr davon, wenn wir zu Hause hocken und lernen oder wenn wir in den Betrieb gehen. Das sollte ja nicht so sein.“* Im ersten Lehrjahr sei sie aber ganz zufrieden mit der Berufsschule gewesen. (A/A2)

2.3.7 Kooperation mit der Berufsschule

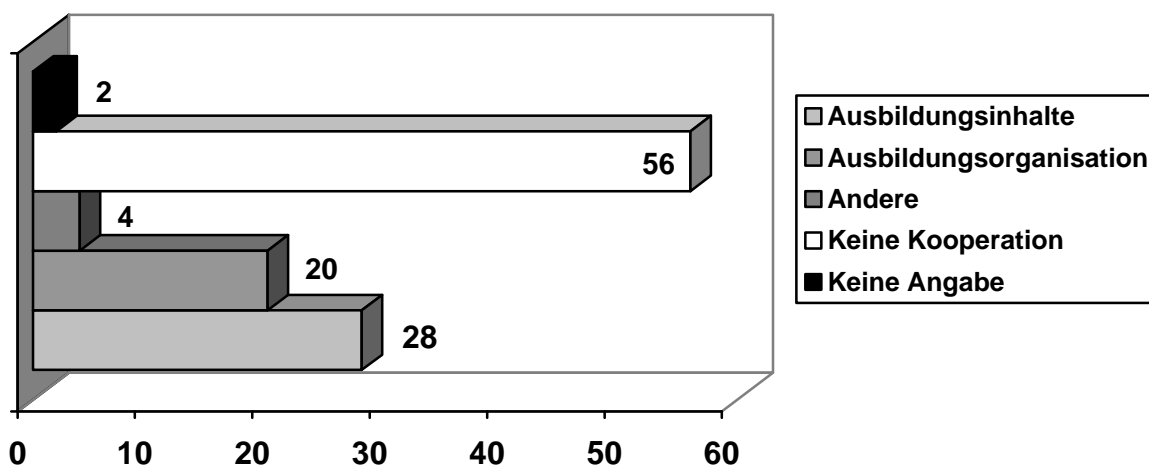
Die Kooperation zwischen Ausbildungsbetrieb und Berufsschule ist offensichtlich nicht sehr ausgeprägt. 56 Prozent der befragten Betriebe kooperieren nicht mit der Berufsschule. Überdurchschnittlich häufig ist dies der Fall in Betrieben bis zu 49 Personen.

Sofern kooperiert wird, bezieht sich dies nach Angaben der Betriebe zu 28 Prozent auf Ausbildungsinhalte und zu 20 Prozent auf die Ausbildungsorganisation.

In den neuen Ländern wird häufiger miteinander über Ausbildungsinhalte und -organisation gesprochen.

**Abbildung 15 Auf welche Themen bezieht sich die Kooperation mit der Berufsschule?
(Mfn; P/A; N = 169; in Prozent)**

Im Rahmen der Fallstudien wurden unterschiedliche Kooperationsbeziehungen festgestellt. Dies reichte von einer mittelbaren Kooperation dergestalt, dass **Kleinbetriebe in Bezug auf die Berufsschule generell deren inhaltliche Unterstützung der Ausbildung**



hervorgehoben, über die Teilnahme an „Tagen der offenen Tür“ bis hin zu unmittelbaren Kooperationserfordernissen **in größeren Betrieben in Bezug auf organisatorische Probleme**. Inhaltliche Kooperationsbeziehungen wurden im Rahmen der Fallstudien nicht erfasst.

In keinem Falle wurde der Beitrag der Schule zum dualen System der Berufsausbildung grundsätzlich in Frage gestellt und die Verringerung der Unterrichtsstunden (oder dem Wegfall des zweiten Berufsschultages) gefordert. Eher wird eine Intensivierung gefordert, in diesem Zusammenhang erfolgten mehrfach Klagen über Lehrermangel und Unterrichtsausfall.

Grundsätzlich wird der Berufsschulunterricht als ein wichtiger Teil der Ausbildung angesehen, und die bestehende „Arbeitsteilung“ zwischen Schule und Betrieb wird nahezu durchgängig gut geheißen:

- So sei er als Handwerksmeister sehr froh über die Berufsschule: Er sei sehr froh über die Berufsschule, da sie ihm in etlichen Bereichen die Ausbildung in theoretischen Grundlagen abnehme. Und dies sei besonders wichtig, wo er doch so unerfahren in Ausbildungsfragen sei. *„Die Schule vermittelt ja sehr viel Wissen. Da unterhalten die sich, wie ein Brief aussehen muss und so weiter. Insofern ist es ganz sympathisch, dass ich solche Sachen nicht mitvermitteln muss. Da geht's dann wirklich nur noch um den Inhalt.“* (G)

Die Kontakte konzentrieren sich auf die Teilnahmemöglichkeit bei jährlichen **Sprechtagen** und bei **„Problemen mit einzelnen Auszubildenden“**, wie Fehlzeiten, schlechte Leistungen

oder disziplinarische Probleme. Dies sei jedoch bei den Auszubildenden im Büro (im Gegensatz zu den gewerblichen Auszubildenden) nur sehr selten. Insofern ist das Interesse der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen an der Berufsschule auch relativ gering:

- Kontakte zur Berufsschule gebe es kaum. Man melde die Auszubildenden dort krank. Auch habe man Kontakte, wenn es Probleme gebe. Daneben nehme man an der Ausbilderversammlung der Berufsschule teil. Auch werde man zum Tag der offenen Tür eingeladen. (B)

Weitergehende Absprachen mit der Berufsschule, wie Arbeitskreise zur Abstimmung von schulischem Unterricht und betrieblicher Unterweisung oder gemeinsame

Prüfungsvorbereitung, gibt es nur in wenigen Fällen:

- Die Zusammenarbeit mit der Berufsschule beurteilt die Befragte als „*sehr produktiv*“: Die sogenannten „*Elternsprechtage*“ nutzt die Ausbildungsleiterin, um mit Berufsschullehrern zu sprechen – und zwar nach Absprache mit ihren Auszubildenden. Die Kontaktaufnahme geschieht nicht einseitig, denn auch die Berufsschule meldet sich bei „*Problemen mit den Auszubildenden*“. Offene Aussprachen mit den Vertretern der Berufsschule sind möglich, so dass etwaige Missverständnisse leicht bereinigt werden können. Der Berufsschuldirektor unterstützt die Ausbildungsbetriebe mit Ratschlägen – z.B. im Hinblick auf notwendige Prüfungsvorbereitungen. Außerdem betont die Befragte, dass der Unterricht „*phantastisch*“ sei. (GV/AL)
Anregend seien auch die Treffen mit den Ausbildungsleiterinnen und Ausbildungsleitern anderer Unternehmen. Diese Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch wird auf Initiative von ausbildenden Firmen im Wechsel vorgenommen.

Probleme der Abstimmung zwischen Betrieb und Berufsschule betreffen **organisatorische** Fragen, zum Beispiel bei Festlegung der Unterrichtszeiten oder bei Anträgen auf Freistellung vom Unterricht:

- Im ersten Ausbildungsjahr gebe es zwei Berufsschultage und im zweiten einen. Man hoffe darauf, dass man den Unterricht zukünftig blockweise haben könne. „*Das ist für den Betrieb sehr viel angenehmer und sehr viel einfacher zu disponieren. Das ist ein Riesenproblem, dass die in den zwei Tagen aus der Abteilung draußen sind. Da gibt es absolute Widerstände in den Bereichen, weil die dann sagen, für die drei Tage. Was ich dem am Montag bis Mittwoch erklärt habe, das ist am nächsten Montag nur noch bedingt da.*“ Problematisch sei es auch, Schulbefreiungen zu erreichen, die man ab und zu für die betrieblichen Lehrgänge brauche oder wenn man die Auszubildenden bspw. bei einer Messe einplanen wolle. Er sei Teilnehmer verschiedener Arbeitskreise für die verschiedenen Ausbildungsberufe. Auch sei er im Prüfungsausschuss engagiert. Weitere Kontakte gebe es nicht. Nach seinem Eindruck habe die Berufsschule intern viele Schwierigkeiten. „*Unterrichtsausfall, Nichtbeschulung, Lehrermangel, das ist ein Riesenthema.*“ (A)

Mehrfach wird zwar die mangelnde **inhaltliche** Abstimmung zwischen Schule und Betrieb beklagt, dies bleibt aber zumeist recht allgemein formuliert. Das mag auch daran liegen, dass eine funktionierende inhaltliche **Koordinierung** dessen, was im Betrieb praktisch anfällt und in der Berufsschule theoretisch aufzuarbeiten wäre, grundsätzlich für **kaum realisierbar** gehalten wird. Dafür seien allein schon die Themen, die in den einzelnen Betrieben zur gleichen Zeit anfielen zu unterschiedlich.

- Die **Aufteilung der Lerninhalte** sei ihrer Ansicht nach so in Ordnung. Sie hätte aber lieber die Prüfungsvorbereitung schwerpunktmäßig in die Berufsschule verlagert. Zwar

habe man von dort Hinweise zur Vorbereitung bekommen, dies aber allein habe natürlich nicht ausgereicht. So seien sie sehr froh gewesen, dass der Betrieb die Kosten für das Besorgen alter Prüfungsunterlagen übernommen habe und man dort die Prüfungen habe lösen und durchsprechen können. Die Berufsschule habe dort ihrer Ansicht nach zu wenig getan. *„Eine Lehrerin hatten wir, die hat im Unterricht schon immer gesagt, das müsst ihr euch merken, das kommt ganz bestimmt in der Prüfung dran. Das war gut. Nur das war halt eine Lehrerin von vielen eben.“* (A/F2)

2.3.8 Prüfungen

Zur Zwischenprüfung:

Im Rahmen der Fallstudien lässt sich das vorherrschende Urteil von Auszubildenden und Betrieben über die Zwischenprüfungen kurz zusammenfassen: Sie ist ohne Konsequenzen für die weitere Ausbildung, aber trotzdem ist sie hilfreich, um den bisherigen Lernerfolg einzuschätzen und das Durchstehen der Prüfungssituation zu üben. Dabei gilt diese Einschätzung sowohl für die Auszubildenden wie auch für die Ausbilder:

- Es war gut, auf diese Weise einen „Zwischenstand“ ihres Wissens zu erhalten. Ein weiterer Vorteil solch einer Zwischenprüfung sei das Einüben dieser speziellen Prüfungssituation, vor allem die Art der Fragestellungen sei *„sehr gewöhnungsbedürftig“*. (P)

Kritisch wird mitunter angemerkt, dass sich Teile der Prüfungsfragen auf Stoff bezogen, der noch gar nicht behandelt worden war. Dadurch werde der Zweck der Zwischenprüfung in Frage gestellt, man könne weder den eigenen Wissenstand realistisch einschätzen, noch sei man in der Lage, sich einen Eindruck von den tatsächlichen Anforderungen in der Abschlussprüfung zu verschaffen:

- Die Zwischenprüfung habe ihr *„nicht gut“* gefallen, *„weil da Sachen gefragt worden sind, die wir noch gar nicht hatten, die wir jetzt erst im dritten hatten.“* So wurden beispielsweise bereits Fragen zur Bürokommunikation gestellt, obwohl dieses Fach in der Schule erst im dritten Lehrjahr eingeführt wurde. Sie habe gehört, *„dass die Zwischenprüfung von mehreren Bundesgebieten ist, und dass die Sachen anders lernen als wir“*. (Bau)
- Die Zwischenprüfung erscheint der Ausbildungsleiterin vom Zeitpunkt her angemessen. Problematisch sei allerdings, dass die Prüfungen zentral erstellt werden, dagegen die Schulen unterschiedlich weit im Stoff fortgeschritten seien. So komme es, dass manche Dinge in der Prüfung abgefragt werden, die in der Schule noch nicht durchgenommen worden seien. *„Das bedeutet für uns, dass die Ausbilder vor Ort schauen müssen, dass da wenigstens Grundfertigkeiten vorhanden sind, damit unsere sehr lernwilligen und ehrgeizigen Azubis nicht von vorneherein einbrechen. Das sehen die Schulen wiederum nicht gerne, deswegen beschränken wir uns da wirklich nur auf Grundzüge.“* (B)

Die Kammerbefragung ergab, dass fast ausschließlich programmierte Aufgaben in der Zwischenprüfung eingesetzt werden.

Die besten Noten werden im Prüfungsfach Bürowirtschaft erzielt (Notendurchschnitt von 2,4).

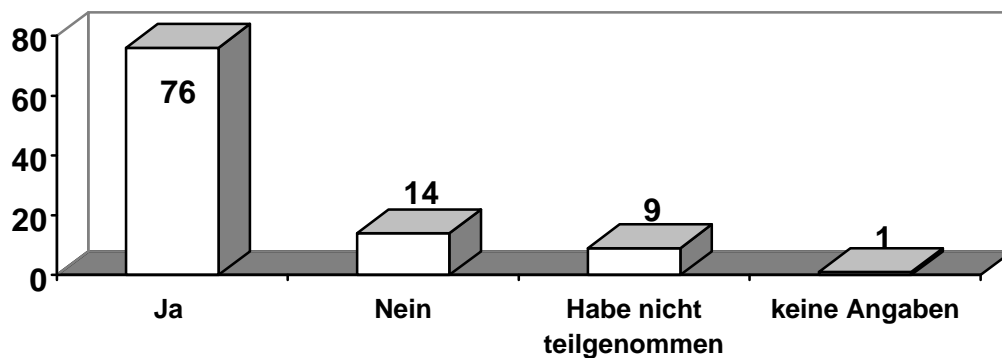
Zur Abschlussprüfung:

Zur Prüfungsvorbereitung

85 Prozent der befragten Fachkräfte gaben an, dass ihnen von ihrem Ausbildungsbetrieb spezielle Maßnahmen zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung angeboten wurden. 76 Prozent der ausgebildeten KfB nahmen an diesen Prüfungsvorbereitungen teil.

Nur 14 Prozent der befragten Fachkräfte nahmen nicht an speziellen Maßnahmen zur Prüfungsvorbereitung teil.

Abbildung 16 Spezielle Maßnahmen zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung nach Angaben der Fachkräfte (N = 135, in Prozent)



Nach Angaben der Fachkräfte werden die Auszubildenden auf die Prüfungsfächer „Bürowirtschaft“ und „Betriebslehre“ durch die Ausbildung in Betrieb und Berufsschule „sehr gut“ bis „gut“ vorbereitet. Dabei erhält der Betrieb etwas bessere Noten als die Berufsschule. Auf die Prüfungsfächer „Sekretariat/Fachaufgaben“ und „Informationsverarbeitung“ bereitet der Betrieb, auf das Prüfungsfach „Wirtschafts- und Sozialkunde“ bereitet die Berufsschule die Auszubildenden nach der Einschätzung der Fachkräfte am besten vor.

Bezogen auf die Ausbildungsdauer, war der Prüfungsaufwand am höchsten bei einer

- zweijährigen Ausbildung in den Prüfungsfächern „Bürowirtschaft“ und „Informationsverarbeitung“,
- zweieinhalbjährigen Ausbildung in dem Prüfungsfach „Betriebslehre“ und
- dreijährigen Ausbildung in den Prüfungsfächern „Wirtschafts- und Sozialkunde“ und „Sekretariat/Fachaufgaben“.

Im Rahmen der Fallstudien wurde deutlich, dass recht umfassende Prüfungsvorbereitungen weit verbreitet sind: in der Berufsschule, im überbetrieblichen Unterricht, im Betrieb, in speziellen Kursen und durch die Nutzung ausbildungsbegleitender Hilfen. So

- werden die Auszubildenden von anderen Aufgaben freigestellt und können sich individuell ganz der Prüfungsvorbereitung widmen (z. B. GV, B, A),
- finanziert der Betrieb externe Kurse (z.B. bei der VHS oder der Kammer) und/oder stellt die Teilnehmerinnen dafür von der Arbeit frei. (z. B. V, PS).

Inhaltlich sieht diese Vorbereitung häufig so aus, dass man den Auszubildenden Aufgaben vorangegangener Prüfungen zur Verfügung stellt und ihnen damit die Möglichkeit gibt, den **Ernstfall** zu **simulieren**. Mündliche Prüfungen werden zum Teil im Rollenspiel geübt:

- Im Betrieb werde eine intensive Prüfungsvorbereitung durchgeführt. Dazu nehme man die Auszubildenden etwa zwei bis drei Wochen vor der Prüfung aus den Abteilungen heraus und stelle sie frei. In dieser Zeit gebe man ihnen die alten Prüfungsaufgaben zur Bearbeitung. Außerdem stehe man ihnen bei Problemen zur Verfügung und spreche schwierige Themen noch einmal durch. Die befragte Fachkraft bestätigt die Darstellung der Ausbildungsleitung. Sie sei durch den innerbetrieblichen Unterricht auf die Prüfung gut vorbereitet worden. Dort habe man zum Beispiel in Rollenspielen die Prüfungssituation geübt. *„Die Vorbereitung war auf jeden Fall hilfreich und auch genügend.“* (B)
- Der Betrieb führt eine intensive Prüfungsvorbereitung durch, die im Rahmen des innerbetrieblichen Unterrichts stattfindet. Man gebe ihnen vier Wochen vor der Zwischenprüfung und sechs Wochen vor der Abschlussprüfung Zeit, sich selbst auf die Prüfungen vorzubereiten. Dies kontrolliere der Ausbildungsleiter selbst nach, indem er Aufgaben stelle und nachkorrigiere. *„Einfach um so eine Bestandsaufnahme zu machen. Und mündliche Prüfungen exerziere ich mit denen originalgetreu durch. Und das mache ich zwei-, dreimal mit einem Vorlauf von sechs Wochen.“* (A)

Zum Prüfungserfolg

Die **Prüfungserfolgsquote** (I/H) lag im Jahr 1997 bei 83,5 Prozent, 1999 bei 89,1 Prozent. Bezogen auf alle Ausbildungsberufe betrug diese 1997 84,1 Prozent, 1999 85,2 Prozent. Bei allen kaufmännischen und verwaltenden Ausbildungsberufen betrug die Quote 1997 86,9 Prozent, 1999: 89,5 Prozent. Im Handwerk betrug die Prüfungserfolgsquote im Jahr 1997 für die KfB 83,1 Prozent, 1999 90,7 Prozent.

In 61 Prozent der befragten Betriebe haben KfB bereits die Abschlussprüfung absolviert, davon fand die letzte Abschlussprüfung im Jahr 1997 statt.

Die Steigerung der Zahlen der Prüfungsteilnehmer seit 1993/94/95 korrespondiert mit der Entwicklung der Einstellungszahlen und der Vertragsdauer.

61 Prozent der Betriebe gaben an, dass Auszubildende in diesem Jahr an den Prüfungen teilgenommen, von denen ca. 95 Prozent die Prüfung bestanden haben. Das Ergebnis ist geringfügig besser in Betrieben, in denen nur 1 Prüfling an der Prüfung teilgenommen hat.

Aus der Kammerbefragung geht hervor, dass die große Mehrheit der Kammern die überregional erstellten Aufgaben für die schriftliche Prüfung übernimmt. Insbesondere in den Prüfungsfächern Rechnungswesen und Wirtschaft- und Sozialkunde kommen ausschließlich programmierte Prüfungen vor. Im Prüfungsfach Betriebslehre kommen häufiger ausschließlich konventionelle, d. h. ungebundene Aufgaben zum Einsatz.

Wenn programmierte Aufgaben eingesetzt werden, verkürzt sich die Prüfungszeit um in der Regel ein Drittel.

In ca. vier Fünftel aller Fälle wird die schriftliche Abschlussprüfung an einem Tag und etwa die 90 Prozent der Abschlussprüfungen werden innerhalb eines Zeitraumes von 4 bis 12 Wochen durchgeführt.

Bei der Abschlussprüfung kommt die übliche Standard-Bürosoftware zum Einsatz und bei den Hilfs- und Organisationsmitteln handelt es sich häufig um Geschäftsunterlagen, Tabellen, Statistiken, Fahr- und Flugpläne.

Die besten Durchschnittsnoten werden im Prüfungsfach Sekretariats- und Fachaufgaben (2,6) erzielt.

Im Rahmen der Fallstudien werden die Abschlussprüfungen sowohl von Seiten der Betriebe, wie auch der Fachkräfte **weitestgehend** in ihrer jetzigen Form **akzeptiert**. Weder im Hinblick auf Terminierung und noch Art und Weise der Durchführung gibt es grundsätzliche oder gehäuft auftretende Kritik. Einige Hinweise sollen hier doch gegeben werden:

Der **Zeitraum** zwischen der ersten schriftlichen und der letzten mündlichen Prüfung **wird mitunter als zu lang** (im Extremfall bis zu drei Monaten) angesehen:

- Die Abschlussprüfung sei insgesamt über "vier" Monate gegangen. Die schriftliche Abschlussprüfung sei die erste gewesen; sie erschien ihr angemessen und auch zeitlich gut angepasst. Auch die einen Monat spätere Stenografie- und Textverarbeitungsprüfung war ihrer Ansicht nach völlig in Ordnung. Einen Monat später habe sie die Prüfung in Rechnungswesen und Sozialkunden gehabt, und wieder einen Monat später kam erst die mündliche Abschlussprüfung. Ihr erschien der gesamte Prüfungszeitraum viel zu lang. (A)
- *“Die Prüfungsdauer mit Sekretariats- und Fachaufgaben bei der mündlichen Abschlussprüfung tut ihr übriges dazu. Weil sie haben eine dreiviertel Stunde Prüfungszeit. Bei den Industriekaufleuten ist das eine Viertelstunde weniger. Und da können sie jemandem natürlich deutlich eher auf den Zahn fühlen und deutlich eher erkennen, wo Defizite sind und wo Stärken sind. Insofern halte ich die Prüfungen für die schwierigeren und die anspruchsvolleren bei den Kauffrauen für Bürokommunikation.“* (A)

Auch speziell bezogen auf das Thema **Informationstechnik** gibt es keine bedeutsame Kritik. Generell werde in der Prüfung das abgefragt, was man vorher in der Berufsschule oder auch im überbetrieblichen Unterricht gelernt habe.

Kritische Stimmen in diesem Zusammenhang sind damit nur Einzelfälle:

- Die im Unternehmen vorhandenen Softwareprogramme sind wesentlich aktueller als die in der Berufsschule: Es wird Office '97 sowie Netzwerktechnologie eingesetzt. Auf Grund dessen kommt es bei den Auszubildenden bei den Prüfungen zu Problemen, da die Struktur der alten Programme ungewohnt sei. (GV)
- In der Berufsschule arbeitete man mit Word 5.0 und „veraltete[n] Sachen wie Multiplan“, während im Ausbildungsbetrieb bereits Word 6.0 und Excel eingeführt worden war. Die veralteten Programme waren dann auch Thema der Abschlussprüfung. (GV)

2.4 Beschäftigung und Verwertung der Qualifikationen

2.4.1 Übernahme

Von den erfolgreichen Prüfungsteilnehmern wurden nach Angaben der Betriebe rd. 86 Prozent in ein Arbeitsverhältnis übernommen, davon 75 Prozent in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis. Im produzierenden Gewerbe wurden rd. 88 Prozent der Absolventen übernommen, davon 65 Prozent unbefristet. Im Bereich Handel/Dienstleistungen wurden 76 Prozent übernommen, davon 61 Prozent unbefristet.

Während in den alten Bundesländern 80 Prozent der erfolgreichen Prüfungsteilnehmer übernommen wurden und davon 67 Prozent unbefristet, waren es in den neuen Bundesländern nur 68 Prozent und davon 18 Prozent unbefristet.

Bei der Übernahme in unbefristete Arbeitsverträge stehen die Fachkräfte im „Sekretariat“ mit 92,2 Prozent an der Spitze. Demgegenüber verfügen die Fachkräfte im „Schreibdienst“ nur zu 79,3 Prozent über unbefristete Arbeitsverträge.

58 Prozent der Betriebe, die angaben, dass ihre Auszubildenden die Prüfung bestanden hatten, haben erfolgreiche Prüfungsteilnehmer übernommen.

36 Prozent der Betriebe haben die Ausgebildeten in eine unbefristete Vollzeitbeschäftigung übernommen. Ca. 15 Prozent der Betriebe gaben an, dass sie sie in befristete Vollzeit-Arbeitsverhältnisse übernommen haben.

Setzt man die Angaben zum Arbeitsvertrag in Beziehung zu den Wirtschaftszweigen, zeigt sich folgendes Ergebnis in den einzelnen Wirtschaftszweigen: In den Bereichen „Druck/Papier“, „Bau“, „Versicherungen“ und „Verkehr“ wurden alle befragten Fachkräfte in unbefristete Arbeitsverhältnisse übernommen. Im Bereich „Chemie“ wurden ca. 2/3 der Fachkräfte in unbefristete und ca. 1/3 in befristete Arbeitsverhältnisse übernommen.

Nach Angaben der Betriebe konnten Auszubildende hauptsächlich aus folgenden Gründen nicht übernommen werden:

- 15 Prozent verwiesen auf den fehlenden Bedarf, der insbesondere in den neuen Ländern überdurchschnittlich ausgeprägt ist, und
- 12 Prozent gaben an, dass die Ausgebildeten nicht bleiben wollten. Dies ist häufiger in Betrieben der Fall, die bereits vor der Neuordnung ausbildeten.
- 4 Prozent gaben mangelnde Eignung an, dieser Grund wird insbesondere in den alten Bundesländern im produzierenden Gewerbe angeführt.

Die befragten Fachkräfte wurden zu 93 Prozent bei ihrem derzeitigen Arbeitgeber ausgebildet. Die Fachkräfte in Betrieben mit 100 und mehr Beschäftigten wurden häufiger bei ihrem derzeitigen Arbeitgeber ausgebildet.

Im Rahmen der Fallstudien wurde von den Betrieben überwiegend darauf hingewiesen, dass sie in der Absicht ausbilden, ihren Bedarf an qualifiziertem Nachwuchs sicherzustellen.

Daneben gibt es – vor allem im öffentlichen Dienst – die gesellschaftspolitisch begründete Absicht, ganz unabhängig vom eigenen Bedarf auf jeden Fall auszubilden.

- Nur in zwei Fällen sagen Betriebe, dass sie **mit Sicherheit keine** ihrer Auszubildenden **übernehmen** würden:
 - Um den Jugendlichen „*bessere Startchancen auf dem Arbeitsmarkt*“ mitzugeben, bilde man über dem „*Mindeststandard*“ aus, d.h. es werden eine Reihe von Zusatzqualifikationen vermittelt. Zudem berät das Unternehmen die fertig Ausgebildeten bei Bewerbungen. Daher seien die Auszubildenden bisher alle „*glücklicherweise untergekommen*“. Schließlich werden seit Ende 1996 alle Auszubildenden, die ihre Abschlussprüfung bestehen, zumindest für ein Jahr übernommen, damit sie Berufserfahrung nachweisen und so ihren „*Marktwert*“ zusätzlich erhöhen können. (RE)
- In weiteren Fällen wird deutlich, dass die Chancen einer **Übernahme** – selbst kurzfristig – häufig nur **schwer abzuschätzen** sind. Der Bedarf schwankt stark mit der wirtschaftlichen Entwicklung, aber auch im Zusammenhang mit Veränderungen des Personalbestandes:
 - Die Weiterbeschäftigung der ausgebildeten Fachkräfte nach Ausbildungsabschluss „*war [...] bis vor vier Jahren überhaupt kein Problem. Die Auszubildenden, die die Ausbildung beendet hatten, sind uneingeschränkt übernommen worden.*“ Inzwischen habe sich dies geändert und man übernehme die Auszubildenden nur noch für ein halbes Jahr befristet. Positiv sei, dass man gerade in letzter Zeit wieder Bedarf habe, so dass alle Fachkräfte, die einen befristeten Arbeitsvertrag bekommen hatten, nun unbefristet übernommen werden. „*Und wir stellen jetzt sogar vom Markt Kauffrauen für Bürokommunikation ein, erstmals.*“ Hintergrund für die Neueinstellung sei der Bedarf an qualifizierten Kräften mit einer sehr guten EDV-Ausbildung. „*Nahezu in allen Abteilungen werden die modernen Kommunikationstechniken eingesetzt. Und dazu braucht man jetzt auch vermehrt ausgebildete junge Fachkräfte.*“ (B)
 - Die Übernahme der Auszubildenden sei noch unklar, da man im nächsten Jahr eine Mitarbeiterin aus dem Mutterschutz zurückerwarte und „*weil wir auch nicht endlos Löhne zahlen können. [...] Aber ich hatte eigentlich vor, sie zumindest noch eine Zeitlang zu beschäftigen, dass sie nicht völlig ohne Berufserfahrung oder ohne Tätigkeit dann am Arbeitsmarkt steht.*“ Für die Bewältigung der Büroarbeiten ab dem nächsten Jahr sehe er mehrere Möglichkeiten: So habe er überlegt, die Mitarbeiterin, die im nächsten Jahr aus dem Mutterschutz komme, dann mehr in die Bürotätigkeiten einzuarbeiten. „*Die kommt eh nur halbtags wieder. Und die hat einen sehr guten Kundenkontakt, und könnte dann halt in die Auftragsbearbeitung eingearbeitet werden, ohne jetzt mit dem gleichen Tiefgang wie die Auszubildende.*“ Er könne sich auch vorstellen, die Arbeiten wieder selbst zu erledigen. Oder aber man stelle einen neuen Auszubildenden ein. Eventuell übernehme man auch die Auszubildende. Vielleicht werde man auch jemand anderes einstellen. „*Aber das ist noch eine große Frage für mich, wie ich das bewältigen soll.*“ (G)
- Dann gibt es Betriebe, die versuchen, möglichst **entsprechend ihrem Bedarf** auszubilden. Das heißt allerdings auch, dass man unter Umständen deutlich mehr Auszubildende einstellt als man später übernehmen kann bzw. will. Von vornherein wird einkalkuliert, dass einzelne Auszubildende von sich aus nicht im Betrieb bleiben wollen

oder dass einige als nicht geeignet erscheinen. Zudem ist man sich dessen bewusst, dass sich der endgültige Fachkräftebedarf häufig bei Abschluss des Ausbildungsvertrages noch gar nicht abschätzen lässt, so dass die Entscheidung über eine Weiterbeschäftigung der Absolventin einer Ausbildung erst relativ spät getroffen wird.

- Und schließlich gibt es eine bemerkenswerte Zahl von Betrieben, bei denen die **Übernahme eher die Regel** als die Ausnahme ist. Man bildet konkret mit Blick auf einen bestimmten Arbeitsplatz aus, oder man kann auf Basis einer langfristigen Einschätzung des Personalbedarfs recht genau beurteilen, wie viele Auszubildende man einzustellen hat:

Den Auszubildenden wird ihre spätere Übernahme zugesichert – sofern ihre Leistungen „angemessen“ sind. Bisher habe man dieses Versprechen auch einlösen können. (V)

2.4.2 Einstiegsgehalt und Einarbeitungszeit

Zum Einstiegsgehalt:

Im Durchschnitt beträgt das Brutto-Einstiegsgehalt der KfB 2.872 DM, im produzierenden Gewerbe 3.100 DM und im Bereich Handel/Dienstleistungen 2.823 DM. In den alten Bundesländer wird den Berufsanfängern durchschnittlich 2.922 DM gezahlt, in den neuen Bundesländern durchschnittlich 2.477 DM

Nach Angaben der Betriebe erhalten 53 Prozent der Ausgebildeten ein Einstiegsgehalt zwischen 2.500 DM bis 3.500 DM monatlich, und zwar häufiger in Betrieben des produzierenden Gewerbes und in Betrieben, die vor der Neuordnung Ausbildungserfahrungen gemacht haben. In Betrieben, die nach der Neuordnung mit der Ausbildung begonnen haben, wird am häufigsten ein Einstiegsgehalt von 2.501 DM bis 3.000 DM gezahlt. Dies ist häufiger im Bereich Handel/Dienstleistungen der Fall.¹

Die befragten Fachkräfte sind zu 35 Prozent mehr als 2 Jahre, 31 Prozent sind 1 bis 2 Jahre und 33 Prozent weniger als 1 Jahr in ihrem jetzigen Aufgabenbereich tätig.

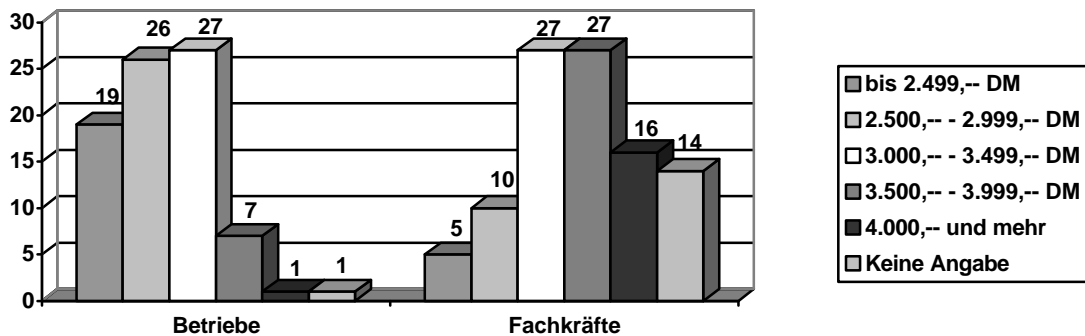
Das durchschnittliche Bruttogehalt der Fachkräfte (in diesen ersten Berufsjahren) beträgt ca. 3.500 DM monatlich.

Von den Fachkräften, die bereits bis 1995 die Ausbildung beendet hatten verdienen 30 Prozent über 4.000 DM. Von den Fachkräften, die 1996 ihre Ausbildung beendet haben, verdienen 70 Prozent zwischen 3.000 DM und 3.999 DM und von den Fachkräften, die 1997 die Ausbildung beendet haben, verdienen – bezogen auf alle Fachkräfte häufiger - 46 Prozent zwischen 2.500 DM und 3.499 DM.

¹ Das Gehalt für Berufsanfänger in anderen kaufmännischen Berufen, die in den befragten Betrieben eingestellt werden, liegt im Durchschnitt bei 3.119 DM, bezogen auf das produzierende Gewerbe bei 3.047 DM, auf den Bereich Handel/Dienstleistungen bei 3.144 DM, auf die alten Bundesländer bei 3.205 DM und die neuen Bundesländer bei 2.570 DM.

Bezogen auf die Kerntätigkeiten, sind die Fachkräfte, die mit Sachbearbeitung beschäftigt sind am häufigsten in der Einkommensgruppe zwischen 3.000 und 3.999 DM, die in der Kundenberatung beschäftigt sind häufiger in der Einkommensgruppe zwischen 3.000 DM und 3.499 DM vertreten und diejenigen, die mit Sekretariatsaufgaben beschäftigt sind, erhalten häufiger ein Einkommen von 4.000 DM und mehr.

Abbildung 17 Einstiegsgehalt der KfB (Brutto-Monatsgehalt bezogen auf eine Vollzeitstelle - nach Angaben der Betriebe) und durchschnittliches monatliches Bruttogehalt in den ersten Berufsjahren (nach Angaben der Fachkräfte; in Prozent)

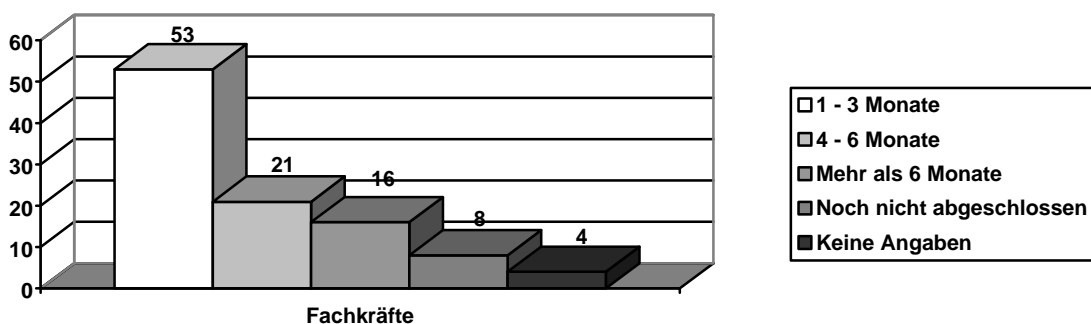


Zur Einarbeitungszeit:

Die Einarbeitungszeit betrug bei 53 Prozent der Fachkräfte ein bis drei Monate, bei 21 Prozent 4 bis 6 Monate und bei 16 Prozent mehr als sechs Monate.

In Betrieben mit bis zu 19 Beschäftigten wird häufiger eine mehr als sechsmonatige Einarbeitungszeit angegeben. In Betrieben mit 20 bis 49 Beschäftigten überwiegt die Einarbeitungszeit von ein bis drei Monaten.

Abbildung 18 Dauer der Einarbeitungszeit nach Aussagen der Fachkräfte (N = 135, in Prozent)



Im Rahmen der Fallstudien wird auf folgende Einarbeitungsmethoden hingewiesen:

- In vielen Betrieben werden die Auszubildenden bereits gegen Ende ihrer Ausbildungszeit dort eingesetzt, wo sie auch später tätig sein sollen. Dann erfolgt häufig ein **unverzögerlicher, reibungsloser Übergang** von der Ausbildung in die reguläre Beschäftigung.

- Die Einarbeitungszeit der selbst ausgebildeten Bürofachkräfte ist „*praktisch gleich null, weil sie in ihrer Ausbildung praktisch überall eingesetzt worden*“ sind. (GV)
- In anderen Fällen ist eine **kürzere Einarbeitung** von bis zu einem Monat notwendig. In dieser Zeit wird man zumeist von Kolleginnen in die einem noch nicht voll vertrauten Arbeitsabläufe eingewiesen.
- In anderen Fällen ist eine **längere Einarbeitungszeit** notwendig. Zum Teil finden in dieser Zeit Weiterbildungsmaßnahmen statt, die auf die jeweiligen Anforderungen an dem Arbeitsplatz abgestimmt sind:
 - Die ehemaligen Auszubildenden benötigen zur Einarbeitungszeit auf ihren Arbeitsplätzen „*zwischen null und drei Monaten. Danach können sie auch nicht alles. Aber das sind Dinge, die sich sukzessiv entwickeln.*“ Für die Bereiche Controlling und Lohnbuchhaltung wird grundsätzlich auf eine „*Extra-Schulung*“ zurückgegriffen. Im Datenverarbeitungsbereich wird hingegen lediglich die „*Neigung der neuen Angestellten unterstützt, externe Schulungsmaßnahmen in Anspruch nehmen*“. (V)
 - Sie habe nach der Ausbildung eine Einarbeitungszeit von einem halben Jahr gehabt. Sie sei durch ihre Kollegen eingearbeitet worden. So richtig abgeschlossen erscheint ihr die Einarbeitungszeit immer noch nicht. „*Ich weiß jetzt noch nicht komplett alles. Man lernt immer wieder was dazu.*“ (B)
 - Sie sei durch die Ausbildung zwar gut auf die Berufspraxis vorbereitet worden, allerdings sei ihr Wissensdefizit angesichts des großen Spektrums groß. „*Das ganze Steuer- und Sozialrecht, das ist ja immens, was das alles beinhaltet. Und da kommt ja ständig auch noch was Neues. Und das ist in der Berufsausbildung überhaupt nicht angekommen. Das würde aber auch zu weit führen. Das sind so spezifische Sachen, die man auch nur anhand von Fallbeispielen darlegen kann.*“ Allerdings erhalte sie von dem Betrieb immer aktuelle Änderungsinformationen. Auch habe sie bereits an einer Krankenkassen-Schulung und an einer Einführung in ein neues EDV-Abrechnungssystem teilgenommen. (A)

2.4.3 Betrieblicher Einsatz

Nach Angaben der Betriebe werden die KfB in unterschiedlichsten Aufgabengebieten eingesetzt. Diese reichen vom Sekretariat über die telefonische Kundenberatung, Sachbearbeitung, Kundenbetreuung und den Einkauf bis zur Personal- und Mitgliederverwaltung.

Übersicht 6 In welchen Aufgabengebieten werden die übernommenen KfB in den ersten Beschäftigungsjahren vorwiegend eingesetzt? bitte die drei wichtigsten.

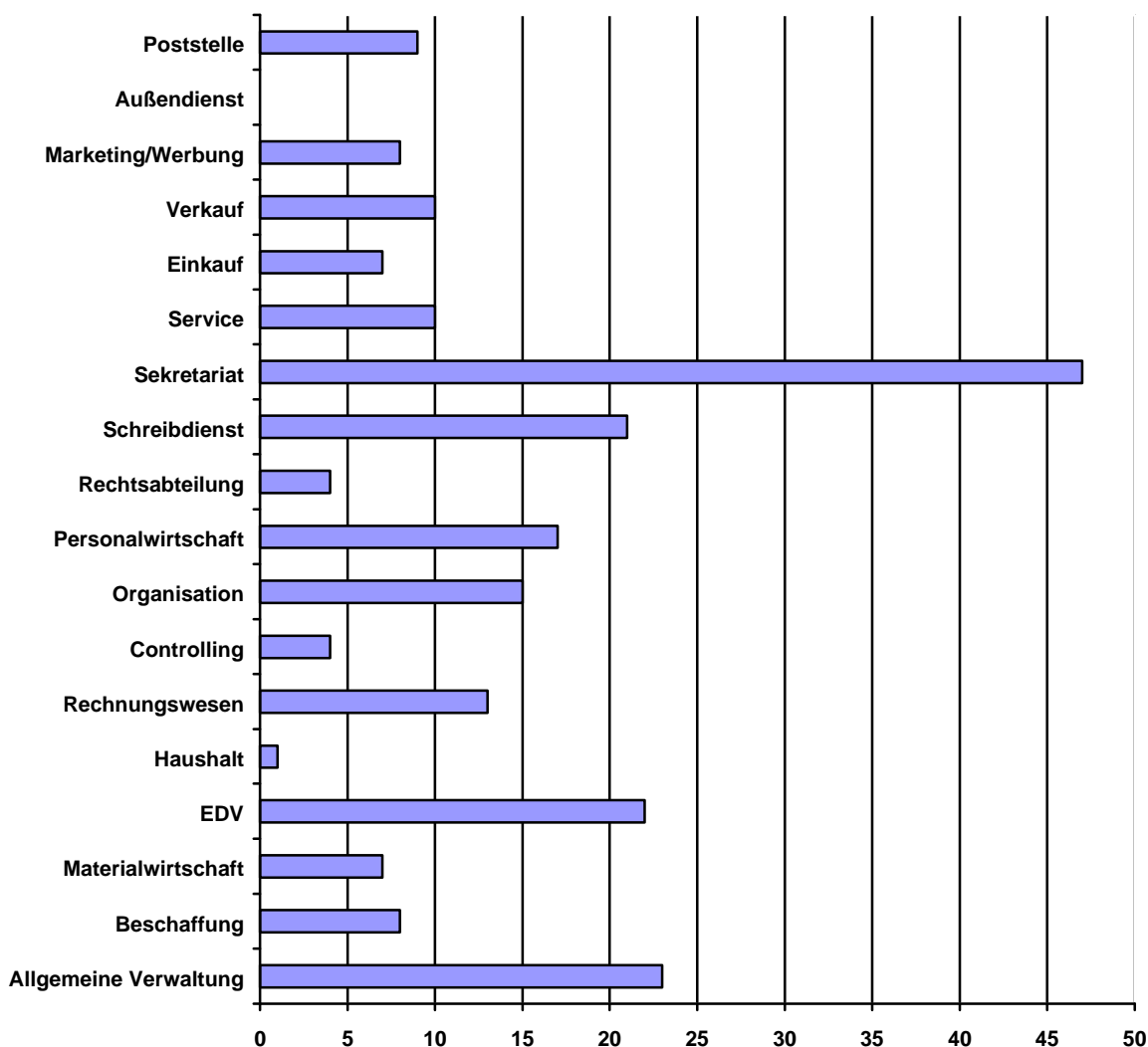
Aufgabengebiete in den ersten Beschäftigungsjahren (P/A)	
	Im Einzelnen:
Assistenz und Sekretariat	Vorzimmer, Bürohilfsarbeiten, Textverwaltung Büroorganisation
Schreibbüro	Schreibarbeiten
Telefonzentrale	Telefondienst
Kundendienst, Kundenbetreuung	telefonische Kundenbetreuung, Call-Center-Tätigkeit Bereiche: Immobilien, Versicherungen, Banken, Film), Redaktionen, Kundenbereich (Schalter)
Sachbearbeitung	Bürosachbearbeiter, Kfm. Sachbearbeitung in Fachabteilungen, Auftragsbearbeitung
Allgemeine Verwaltung	
Rechnungswesen	Buchhaltung, Finanz-, Personalbuchhaltung, Controlling, Zahlungsverkehr
Personalverwaltung	Reisekostenabrechnung
Organisation	
Materialwirtschaft	Lagerhaltung
Disposition	
Warenwirtschaft	
Einkauf	
Absatz/Vertrieb	Auftragsannahme
Marketing/Werbung	
Projektassistenz	
EDV-Support	Anwendungsentwicklung, EDV
Statistik	
Seminarorganisation	
Mitgliederverwaltung	

Die Fachkräfte sind nach eigenen Angaben am häufigsten im Sekretariat eingesetzt, gefolgt von der allgemeinen Verwaltung und dem EDV-Bereich.

Spiegelt man die Aufgabengebiete an den Wirtschaftszweigen, so werden folgende Aufgabengebiete in Wirtschaftszweigen besonders häufig von den Fachkräften wahrgenommen: Metall/Elektro, Banken, Versicherungen (Sekretariat); Chemie (Sekretariat, Personalwirtschaft), andere Dienstleistungen (Allgemeine Verwaltung, EDV, Organisation, Personalwirtschaft, Rechnungswesen, Schreibdienst), Handel (Schreibdienst).

Bei der Betrachtung der Aufgabenbereiche nach Betriebsgrößen fällt die Konzentration auf einige Aufgabenbereiche wie „Sekretariat“, „Controlling“, „Materialwirtschaft“ und „allgemeine Verwaltung“ bei zunehmender Betriebsgröße auf. Dies geht einher mit der höheren Arbeitsteilung in größeren Betrieben und zeigt gleichzeitig, dass die Beschäftigten in kleineren Betrieben mit unterschiedlichen Aufgabenbereichen betraut sind.

**Abbildung 19 In welchem Aufgabenbereich sind Sie zur Zeit tätig?
(Fachkräfte; N = 135) – (Mfn, in Prozent)**



Setzt man die Ausbildungsdauer mit dem jetzigen Aufgabenbereich in Beziehung, so wird deutlich, dass im „Sekretariat“ zu 50 Prozent Fachkräfte beschäftigt sind, die eine zweieinhalbjährige Ausbildung absolviert haben, während in den Aufgabenbereichen „allgemeine Verwaltung“, „EDV“ und „Schreibdienst“ vornehmlich Fachkräfte beschäftigt sind, die eine dreijährige Ausbildung absolviert haben.

Die Fachkräfte im „Schreibdienst“ stehen an erster Stelle, wenn es um die Einarbeitungszeit von ein bis drei Monaten und die längste Verweildauer im Aufgabenbereich geht. Die Fachkräfte im „Schreibdienst“ waren zu 48,3 Prozent seit mehr als 2 Jahren dort beschäftigt.

Fachkräfte mit einem „einfachen“ Hauptschulabschluss sind nicht im „Sekretariat“ anzutreffen, wohl aber im „Schreibdienst“.

Nach Angaben der Fachkräfte in der schriftlichen Befragung stehen bei den Kerntätigkeiten in ihrem derzeitigen Aufgabengebiet an ersten Stelle Sekretariatsaufgaben, an zweiter Stelle

Sachbearbeitung und an dritter Stelle Kundenberatung.

Die männlichen Fachkräfte nehmen insbesondere Sachbearbeitungstätigkeiten wahr, die weiblichen Fachkräfte insbesondere Sekretariatsaufgaben. Im Aufgabenbereich „allgemeine Verwaltung“ und „EDV“ werden überdurchschnittlich häufig DV-Sachbearbeitung, Kundenberatung und Schreibdienst als Kerntätigkeiten genannt.

**Tabelle 7 Was ist die Kerntätigkeit Ihres derzeitigen Aufgabengebietes?
Befragte nach Geschlecht (Mfn)**

(F)	Befragte insg.		Geschlecht		Aufgabengebiet			
			m	w	A.V.	EDV	SD	S
	abs.	%	%	%	%	%	%	%
DV-Sachbearbeitung	34	25	29	25	32	40	28	19
Sachbearbeitung	57	42	57	41	42	47	45	26
Kundenbetreuung	36	27	29	27	29	27	38	19
Schreibdienst	32	24	29	23	48	37	66	27
Sekretariatsaufgaben	83	61	57	62	74	60	66	92
Kundenberatung	14	10	14	10	19	17	24	9
Andere	23	17	43	16	23	37	21	11
Keine Angabe	0	0	0	0				

A.V. = Allgemeine Verwaltung; SD = Schreibdienst; S = Sekretariat

Bezogen auf die Betriebsgröße ist auffällig, dass in Betrieben mit bis zu 19 Personen überdurchschnittlich häufig DV-Sachbearbeitung, Kundenberatung und Kundenbetreuung sowie Schreibdienst genannt wird.

Bezogen auf ausgewählte Wirtschaftsbereiche ist hervorzuheben, dass in den Bereichen „Metall/Elektro“ die Kerntätigkeiten Sekretariatsaufgaben, Sachbearbeitung und Kundenbetreuung zu den zuerst genannten zählen, im Bereich „Banken und Versicherungen“ sind dies Sekretariatsaufgaben und Sachbearbeitung und im Bereich „andere Dienstleistungen“ schließt sich hier noch „Kundenbetreuung“, „DV-Sachbearbeitung“ und „Schreibdienst“ an.

Die Fallstudien konkretisieren die Vielfältigkeit der Einsatzgebiete der ausgebildeten KfB. Im folgenden werden beispielhaft einige skizziert:

- Eine Fachkraft im – zumeist handwerklichen – Kleinbetrieb ist **mit allen anfallenden Büroarbeiten befasst**. Neben ihr gibt es im Büro zumeist nur noch den Inhaber, unter Umständen wird sie durch eine Halbtagskraft oder auch eine Auszubildende unterstützt:
 - So erledigt die Auszubildende in einem Unternehmen (20 Beschäftigte) am Ende ihrer Ausbildung bereits „*eigentlich alles, was anfällt: Finanzbuchhaltung, Lohnbuchhaltung*“. Zum Monatsanfang sei der Arbeitstag davon bestimmt, die Lohnbuchhaltung durchzuführen, die vollständig im Betrieb gemacht werde. Anschließend werden „*die Lohntaschen rausgeschickt*“ und „*Fragen beantwortet*“, wenn es Probleme gebe. Ansonsten sei es auch die Zeit der Finanzbuchhaltung, die

sie für den Steuerberater vorbereite. Dazu werden die Belege sortiert und per EDV erfasst. In dieser Form erhalte sie der Steuerberater. Daneben falle täglich der Zahlungsverkehr an: „*Rechnungen schreiben, Rechnungseingang bearbeiten*“. (Bau)

- Dann gibt es die **Sachbearbeitung** in unterschiedlichen Bereichen:
 - **Personalsachbearbeiterin:** Sie hat „*mehr als hundert Mitarbeiter zu betreuen. [...] „Und da muss ich eigentlich alles machen. Ob jetzt jemand auf eine neue Stelle versetzt wird. Dann muss man das Gehalt festlegen, klar immer nur mit Absprache vom Vorgesetzten, muss immer die ganzen Daten raussuchen. Wenn eine Stelle frei wird, muss ich die Stelle ausschreiben. Das Banalste, was wir jeden Tag machen, ist die Stempel registrieren. Wie müssen ja alle stempeln. Und wenn einer das vergessen hat, müssen wir das registrieren. Urlaub eingeben. Wer Sondervergütungen bekommt, das wird manuell in den Computer eingegeben. Wir müssen die ganzen Stammdaten pflegen. Die Akten selber pflegen. Wenn Bewerbungen kommen, die Bewerbungen absagen, zusagen, einladen zum Gespräch. Ich mache für meine Chefin ziemlich viel so Terminüberwachung, also wenn die etwas an Terminen wahrnehmen muss, dann gebe ich ihr das raus. Wenn irgendeine Information an die anderen Bereiche weitergegeben werden muss, schreibe ich die eben.*“ Im Personalwesen sind sie insgesamt zu fünft. Man hat sich die Arbeit aufgeteilt. Nur die Ab- und Zusagen werden ausschließlich von ihr erteilt. (A)
- Weiterhin sind **Mischarbeitsplätze** zu nennen, in diesen Fällen werden neben der Sachbearbeitung auch Schreib- und Sekretariatsaufgaben erledigt:
 - Nach ihrer Ausbildung ist sie zu einer Tochtergesellschaft gewechselt. Dort ist sie im „**Zentraleinkauf**“ tätig. Zum einen hat sie die „*übliche Sekretariatsarbeit*“ zu erledigen: „*[...] halt so Vorbereitungen. Bürotätigkeiten habe ich auf jeden Fall [...] jede Menge. Schreibarbeiten, Ablage, Terminorganisation, alles, was so mit dazu gehört.*“ Daneben ist sie auch in die Sachbearbeitung eingebunden. Sie nimmt Bestellungen entgegen und bearbeitet sie oder gibt sie an die entsprechende Stelle weiter. Ihr Bereich umfasst den „*gesamten EDV-Bedarf, Einkauf und Verkauf*“, sowie im Verlagswesen die Bearbeitung von Buchbestellungen. Sie teilt sich mit ihrem Vorgesetzten diese Arbeit, dabei sei er für die „*großen*“ Projekte verantwortlich, sie dagegen für die kleinen. „*Dann gehört halt auch die Inventur dazu und die ISBN-Nummern-Vergabe. Die Pflege von den Kooperationen, das heißt Schriftwechsel, und so weiter ... Im Moment zum Beispiel bin ich an einer Sache dran, unsere Publikationen im Internet ein bisschen anschaulicher darzustellen. Dann habe ich jetzt einen Flyer entworfen, der muss jetzt halt nur noch gedruckt werden, damit man den Leuten auch was in die Hand geben kann. Das haben wir vorher noch nicht groß gehabt.*“ Insgesamt gesehen empfindet sie ihre Arbeit als „*sehr selbständig*“. Sie habe jetzt „*sehr viel*“ Außenkontakte mit Kunden. (V)
 - Sie wurde nach der Ausbildung direkt in die Abteilung „**Personalaus- und -fortbildung**“ übernommen und sei immer noch in der Gruppe „**Personalwirtschaft**“ tätig. Sie sei dort für die Führung der Personalakten sowie die Registratur zuständig. „*Der ganze Schriftwechsel. Dann bin ich zuständig für die PC-Eingabe der ganzen Personalveränderungen, die sich tagtäglich ergeben. Genauso betreue ich das Zeiterfassungssystem, weil wir hier ja Stempeluhren haben, dass da alle Korrekturen, alle Urlaube, alles eingegeben werden. Dann mache ich Arbeitsbescheinigungen, wenn jemand Bescheinigungen braucht für das Arbeitsamt oder für sonstige Sachen. Dann Anschriftenänderungen, Heiratsurkunden, die ganzen Sachen werden bei uns bearbeitet.*“ Diesen Aufgabenbereich habe sie überwiegend nur vertretungsweise gemacht, jetzt bekomme sie aber die Gesamtverantwortung dafür zugewiesen. „*Dann werde ich jetzt noch die Sekretärin von unserem Geschäftsbereichsleiter vertreten. Das fange ich jetzt aber erst an ... Ich kann mir meine Arbeit selbst einteilen, wie ich was machen möchte. Da redet mir auch niemand was hinein.*“ Sie habe in ihrer Arbeit

viel Kontakt mit anderen Beschäftigten. Sie arbeite in ihrer Gruppe sehr eng mit drei anderen Beschäftigten zusammen. „Und da gehen die Arbeitsabläufe wirklich ineinander über. Es hat zwar jeder sein Aufgabengebiet an sich, aber jeder hilft jedem auch mal aus, jeder kennt sich auf dem anderen Posten aus. Und man vertritt sich auch gegenseitig. Da ist Teamarbeit und Hilfsbereitschaft sehr groß geschrieben.“ (B)

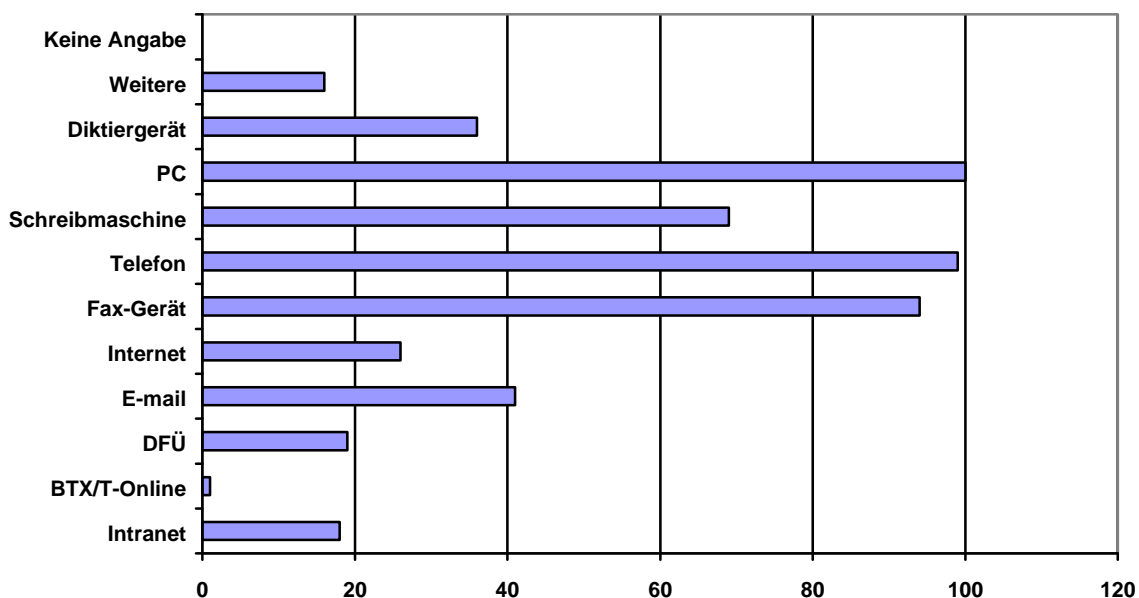
- Tätigkeit, die sich auf das **Sekretariat oder Vorzimmer** konzentrieren, sind eher selten:
 - „Ich bin im **Sekretariat der Warenabteilung**. Ich erledige den gesamten Schriftverkehr mit den Kunden. Ich bin da die einzige. Büroorganisation gehört auch zu meinen Aufgaben, tägliche Post: Eingang- und Ausgang, Organisation von Besprechungen, falls irgend etwas anfällt. Ich habe auch direkt mit Kunden und Lieferanten zu tun: Wenn wir unsere Kunden oder Lieferanten zu irgendwelchen Veranstaltungen einladen, dann werden alle Hotels und alle Dinge, die für die Kunden wichtig sind, von mir organisiert. In meinem Bereich kann ich selbstständig arbeiten.“ (H)
 - Zur Zeit arbeitet sie in der „**Qualitätssicherung**“ eines großen **Unternehmens**. Diese Abteilung arbeitet mit „Einkauf, Marketing und Vertrieb“ zusammen. Sie ist eine Art „Stabsstelle, eine Dienstleistungsabteilung“. Sie arbeitet mit der Abteilungsleiterin an verschiedenen „Projektaufgaben“ zusammen, aufgrund derer sie mit verschiedensten Abteilungen Kontakt hält. Die Tätigkeiten eines normalen Arbeitstages sehen wie folgt aus: „Ich nehme Sekretariatsaufgaben wahr, Schriftverkehr, Planung, Organisation, Ablage, Telefondienst und stupide Sachen, wie Kopieren, verschiedene Arbeiten am PC, wie z. B. Listen erstellen. Die Arbeit ist eigentlich sehr vielseitig.“ (V)

2.4.4 Arbeitsmittel

Der PC hat als Arbeitsmittel in allen Betriebsgrößen und bei der Wahrnehmung aller Kerntätigkeiten 100 Prozent erreicht. Internet wird von 25 Prozent der Fachkräfte genutzt, etwas häufiger in Betrieben bis zu 19 Personen.

Das Faxgerät gehört ebenso zur Standardausstattung wie das Telefon. E-mail wird erst von 41 Prozent der Fachkräfte eingesetzt, ebenfalls etwas häufiger in Betrieben bis zu 19 Personen.

Abbildung 20 Welche Bürogeräte/Kommunikationsmittel nutzen Sie an Ihrem Arbeitsplatz (Fachkräfte – N = 135) – (Mfn, in Prozent)



2.4.5 Anforderungen an ausgebildete Kaufleute für Bürokommunikation

Nach den Qualifikationsanforderungen in den Aufgabengebieten wurde wie folgt gefragt:

Betriebe: Welche Anforderungen stellen Sie an ausgebildete KfB? Gemeint sind Berufsanfänger!;

Fachkräfte: Wie wichtig sind die folgenden Anforderungen an Ihrem Arbeitsplatz?

Die Antwortmöglichkeiten bei den Fragen waren differenziert nach „in allen Bereichen wichtig“, „in den meisten Bereichen wichtig“, „in einigen Bereichen wichtig“, „in keinem Bereich wichtig“.

Im Folgenden werden jeweils die 10 Anforderungen mit den höchsten Nennungen vorgestellt.

In allen Bereichen wichtig:

Bei der Kategorie „in allen Bereichen wichtig“ wurden die Anforderungen von den Betrieben und Fachkräfte bezogen auf Textverarbeitung, soziale und methodische Anforderungen weitgehend identisch eingeschätzt. Unterschiede bestehen insoweit, als Betriebe „Büroorganisation“ und „Betriebliche Kommunikation und Organisation“ und Fachkräfte „Bürger-/Kundenbetreuung“ häufiger angeben.

Für die Einschätzung der ersten 10 Anforderungen wird in der folgenden Tabelle exemplarisch an der Kategorie „in allen Bereichen wichtig“ die komplette Liste der abgefragten Anforderungen (mit Rang und Nennungen in Prozent) aufgeführt.

Darüber hinaus ist in dieser Tabelle der Mittelwert der Einschätzungen nach den Angaben der Betriebe im produzierendem Gewerbe und im Bereich Handel/Dienstleistungen durch + bzw. – gekennzeichnet. + bzw. - bezieht sich auf eine jeweils stärkere bzw. geringere Ausprägung, ++ bedeutet eine gleiche Ausprägung im produzierenden Gewerbe und im Bereich Handel/Dienstleistungen.

Bezogen auf die ersten drei Anforderungen zeigt sich folgendes Bild:

DV-Textverarbeitung produzierendes Gewerbe – Handel/Dienstleistungen +,

Gute Deutschkenntnisse produzierendes Gewerbe + Handel/Dienstleistungen +,

Zusammenarbeit im Team produzierendes Gewerbe + Handel/Dienstleistungen –.

Tabelle 8 - in allen Aufgabenbereichen wichtig -

Einschätzung Personal-/Ausbildungsverantwortliche					Einschätzung Ausgebildete Fachkräfte		
Rang	Bereich	%	Pt.G.	Ha/DI	Rang	Bereich	%
	7	Planen/Organisieren				59	+
4	Selbstständigkeit	65	+	-	2	Selbstständigkeit	76
5	Eigeninitiative	64	+	+	5	Eigeninitiative	54
2	Denken in Zusammenhängen	69	+	-	5	Denken in Zusammenhängen	54
6	Anpassungsfähigkeit	60	+	-	10	Anpassungsfähigkeit	39
	Verhandlungsgeschick	11	+	-		Verhandlungsgeschick	21

Einschätzung Personal-/Ausbildungsverantwortliche					Einschätzung Ausgebildete Fachkräfte		
Rang	Bereich	%	Pr.G.	Ha/DI	Rang	Bereich	%
3	Zusammenarbeit im Team	67	+	-	6	Zusammenarbeit im Team	53
10	Arbeiten unter Termindruck	37	-	+	8	Arbeiten unter Termindruck	47
	Fremdsprachen	2	-	+		Fremdsprachen	6
2	gute Deutschkenntnisse	69	+	+	7	gute Deutschkenntnisse	50
	gute Rechenkenntnisse	26	-	+		gute Rechenkenntnisse	20
	ökologisches Verhalten	24	+	-		ökologisches Verhalten	7
	Bürger-/Kundenbetreuung	30	+	-	9	Bürger-/Kundenbetreuung	40
	Beratung von Bürgern/Kunden	18	+	-		Beratung von Bürgern/Kunden	27
	Bürowirtschaft	28	-	+		Bürowirtschaft	17
8	Büroorganisation	49	-	+		Büroorganisation	33
	Veranstaltungsvor- und nachbereitung	14	+	+		Veranstaltungsvor- und nachbereitung	20
	Buchhaltung	7	+	-		Buchhaltung	12
	Kalkulation	7	+	-		Kalkulation	
	Kosten-/Leistungsrechnung	4	+	-		Kosten-/Leistungsrechnung	5
	Controlling	7	+	-		Controlling	6
	Statistik	2	-	+		Statistik	9
	Jahresabschluss	3	+	-		Jahresabschluss	10
	Einkauf	5	-	+		Einkauf	8
	Auftragsbearbeitung	17	-	-		Auftragsbearbeitung	26
	Verkauf	7	-	+		Verkauf	11
	Vertrieb	7	-	+		Vertrieb	10
	Marketing/Werbung	7	+	-		Marketing/Werbung	10
	Lagerwirtschaft	2	+	+		Lagerwirtschaft	5
	Logistik	5	-	+		Logistik	7
	Waren-, Produkt- und Dienstleistungskennntnisse	20	+	-		Waren-, Produkt- und Dienstleistungskennntnisse	21
2	Schriftverkehr/Korrespondenz	69	-	+	3	Schriftverkehr/Korrespondenz	64
	Stenographie	4	+	-		Stenografie	1
	Personalwirtschaft	5	-	+		Personalwirtschaft	19
	Entgeltabrechnung	5	-	+		Entgeltabrechnung	10
9	Betriebliche Kommunikation und Organisation	42	-	+		Betriebliche Kommunikation und Organisation	38
	Mitarbeiterführung	4	+	-		Mitarbeiterführung	16
1	DV: Textverarbeitung	84	-	+	1	DV: Textverarbeitung	79
	DV: Datenbankkenntnisse	34	+	-		DV: Datenbankkenntnisse	27
	DV: Präsentationsgrafik	18	-	+		DV: Präsentationsgrafik	21
	DV: Tabellenkalkulation	33	-	+		DV: Tabellenkalkulation	32
	DV: Online-Dienste	23	+	-		DV: Online-Dienste	31

Ha/DI = Handel/Dienstleistungen; Pr. G. = produzierendes Gewerbe

In den meisten Bereichen wichtig:

Unterschiede bestehen insoweit, als Betriebe „Tabellenkalkulation, Datenbankkenntnisse, Bürger-/Kundenbetreuung, Auftragsbearbeitung, Planen/Organisieren und Selbstständigkeit“ und Fachkräfte „Büroorganisation, Denken in Zusammenhängen, Ökologisches Verhalten, Zusammenarbeit im Team und Betriebliche Kommunikation/Organisation“ häufiger angeben.

Tabelle 9 10 am häufigsten genannte Anforderungen: „in den meisten Bereichen wichtig“

Lfd. Nr.	P/A	%	F	%
	Bürowirtschaft	44	Bürowirtschaft	58
	Gute Rechenkenntnisse	41	Anpassungsfähigkeit	53
	Tabellenkalkulation	36	Büroorganisation	49
	Betr.Kommunikation/Organisation	34	Gute Rechenkenntnisse	44
	Arbeiten unter Termindruck	33	Gute Deutschkenntnisse	42
	Datenbankkenntnisse	31	Denken in Zusammenhängen	41
	Anpassungsfähigkeit Bürger-/Kundenbetreuung	30	Eigeninitiative	39
	Auftragsbearbeitung	26	Ökologisches Verhalten	37
	Planen/Organisieren Selbstständigkeit, Eigeninitiative	25	Zusammenarbeit im Team; Arbeiten unter Termindruck	36
	Gute Deutschkenntnisse, Waren-, Produkt- Dienstleistungskennntnisse	24	Betriebliche Kommunikation/ Organisation	34

In einigen Bereichen wichtig:

Hier werden von den Betrieben die klassischen kaufmännischen Anforderungen genannt.

Darüber hinaus werden Fremdsprachen betont und Verhandlungsgeschick.

Bei den Fachkräften stehen soziale Kompetenz und Fremdsprachen an vorderster Stelle, danach folgen die klassischen kaufmännischen Anforderungen sowie der IT-Bereich.

Tabelle 10 10 am häufigsten genannte Anforderungen: „in einigen Bereichen wichtig“

Lfd. Nr.	P/A	%	F	%
	Einkauf; Statistik	60	Ökologisches Verhalten	39
	Buchhaltung	59	Fremdsprachen	35
	Fremdsprachen	57	Mitarbeiterführung	33
	Personalwirtschaft		Verhandlungsgeschick	32
	Kalkulation	54	Controlling	30
	Kosten-/Leistungsrechnung	53	Gute Rechenkenntnisse, Statistik	28
	Controlling	52	Kosten-/Leistungsrechnung, Einkauf	27
	Verhandlungsgeschick Lagerwirtschaft	51	Datenbankkenntnisse Online-Dienste	26
	Entgeltabrechnung	25	Vertrieb/Logistik	25
	Marketing/Werbung	23	Präsentationsgrafik, Personalwirtschaft, Stenografie, Beratung von Kunden/Bürgern	24

In keinem Bereich wichtig:

Bei der Kategorie „in keinem Bereich wichtig“ werden von den befragten Betrieben zu 46 Prozent Stenografie und 31 Prozent Mitarbeiterführung genannt. Bezogen auf fachspezifische Qualifikationen reicht das Spektrum der ersten 10 in keinem Einsatzbereich wichtiger Anforderungen vom „Jahresabschluss“ (38 Prozent) bis zur Kalkulation (20 Prozent). Ebenfalls wird kein Bedarf an Fremdsprachen in den ersten Einsatzbereichen von 20 Prozent der befragten Betriebe gesehen.

Bei den Fachkräften stehen fachbezogene Anforderungen wie Lagerwirtschaft an erster Stelle. Steno folgt an 4. Stelle und Fremdsprachen sind hier wie bei den Betrieben (allerdings mit einer höheren Nennung) auf den 10. Platz.

Tabelle 11 10 am häufigsten genannte Anforderungen: „in keinem Bereich wichtig“

Lfd. Nr.	P/A	%	F	%
	Stenografie	46	Lagerwirtschaft	61
	Jahresabschluss	38	Kosten-/Leistungsrechnung, Verkauf	60
	Mitarbeiterführung	31	Entgeltabrechnung	59
	Verkauf, Logistik	30	Stenografie	58
	Lagerwirtschaft	28	Marketing/Werbung, Jahresabschluss	56
	Vertrieb	26	Vertrieb	54
	Entgeltabrechnung	25	Logistik, Controlling, Einkauf, Buchhaltung	52
	Marketing/Werbung	23	Auftragsbearbeitung	44
	Kosten-/Leistungsrechnung	22	Personalwirtschaft	39
	Controlling, Kalkulation, Fremdsprachen	20	Fremdsprachen	38

In Betrieben mit 20 bis 49 Personen wurde etwas weniger die Ansicht vertreten (44 Prozent), dass Stenografie in keinen Bereich wichtig ist. Im produzierenden Gewerbe und in den neuen Bundesländern wird etwas häufiger (41 bzw. 45 Prozent) die Meinung vertreten, dass Stenografie in einigen Bereichen wichtig sei.

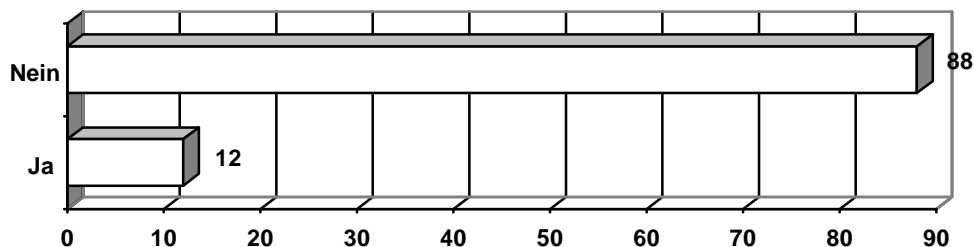
Betriebe, die vor der Neuordnung bereits ausgebildet haben, vertreten überdurchschnittlich häufig (60 Prozent) die Auffassung, dass Stenografie in keinem Bereich wichtig ist.

Die Fachkräfte aus Großbetrieben sind überdurchschnittlich häufig (60 Prozent) der Auffassung, dass Stenografie in keinem Bereich wichtig ist.

88 Prozent der befragten Fachkräfte benötigen in ihrem Aufgabengebiet Stenografie nicht.

Hinter dieser Aussage stehen die männlichen Fachkräfte mit 100 Prozent. Der Wunschberuf ändert an diesem Ergebnis nichts.

Abbildung 21 Wird Stenografie am derzeitigen Arbeitsplatz benötigt?
(F; N = 135; in Prozent)



Auch die Fachkräfte im Sekretariat sind zu 81,3 Prozent der Auffassung, dass Stenografie am Arbeitsplatz nicht benötigt wird. Bezogen auf die Kerntätigkeiten sind die Aussagen eindeutig. Sofern Sachbearbeitung als Kerntätigkeit genannt wurde, wird Stenografie von 92 Prozent der Fachkräfte nicht bei der Arbeit benötigt, in der Kundenbetreuung von 89 Prozent, im Sekretariat vom 86 Prozent und bei anderen Kerntätigkeiten sind es sogar 100 Prozent.

Weitere wichtige Anforderungen:

Weitere wichtige Anforderungen in den ersten Einsatzbereichen, die nicht durch die vorgegebene Liste erfasst werden, sehen die Betriebe und Fachkräfte insbesondere in den sozialen und methodischen Kompetenzen.

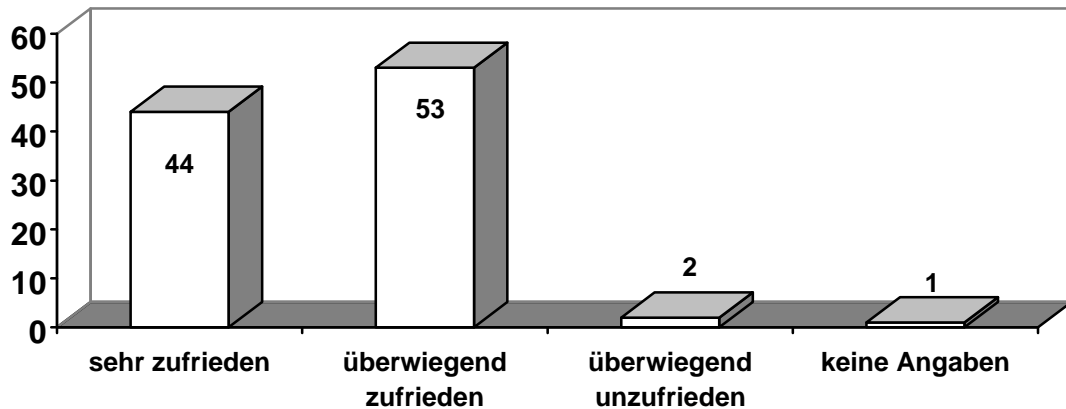
Übersicht 7 Weitere wichtige Anforderungen

Lfd. Nr.	(P/A)	(F)
	Flexibilität, Arbeitseinsatz, Bereitschaft zu Überstunden	auch Arbeitszeit, Leistungsbereitschaft Flexibilität
	Freundlichkeit, positives Denken, Kommunikationskompetenz, Sozialkompetenz	Gute Umgangsformen, Einsicht in die Wichtigkeit zur Sauberkeit und passender Garderobe, Offenheit den Kunden gegenüber, Freundlichkeit, rhetorische Fähigkeiten
	Genaueres und strukturiertes Arbeiten, Methodenkompetenz	
	Kreativitätstechniken, Präsentationstechniken	Kreativität, Selbstbewusstes Auftreten
	Neue Telekommunikationsmittel	Internet, T-Online, E-mail
	PR-Kenntnisse zur Unterstützung des Betriebes, z.B. Telefonschulung	Viele Kommunikationsschwierigkeiten und Missverständnisse beruhen auf fehlerhafter Gesprächsführung
	Verantwortungsbewusstsein, Zuverlässigkeit	
	Verschwiegenheit, gerade in der Finanzbuchhaltung und im Personalwesen	
		Arbeitsrechtliche Kenntnisse
		Sicherheitskenntnisse
		Kenntnisse über das Programmangebot der ARD

2.4.6 Zufriedenheit

97 Prozent der Befragten sind mit ihrem Aufgabengebiet sehr zufrieden bzw. überwiegend zufrieden. Die Fachkräfte im Schreibdienst haben im Vergleich mit den Fachkräfte in den anderen Aufgabenbereichen die höchste Ausprägung in der Kategorie „sehr zufrieden“ (48,3 Prozent) und in der Kategorie „überwiegend zufrieden“ (3,4 Prozent).

Abbildung 22 Zufriedenheit mit dem Aufgabengebiet (F; N = 135; in Prozent)



Die Fachkräfte, die die Kerntätigkeiten Sekretariatsarbeiten, Sachbearbeitung und Kundenbetreuung an erster Stelle ausüben, sind am zufriedensten mit ihrem Aufgabengebiet.

Bezogen auf die Wirtschaftszweige sind die Spitzenreiter in der Zufriedenheit mit dem Aufgabengebiet im Bereich Druck/Papier, Handel und Versicherungen beschäftigt. Im Bankgewerbe sind die Fachkräfte beschäftigt, die überwiegend unzufrieden mit ihrem Aufgabengebiet sind. Diese Angaben kommen von Fachkräften mit Realschulabschluss.

2.5 Karrierewege und -planung

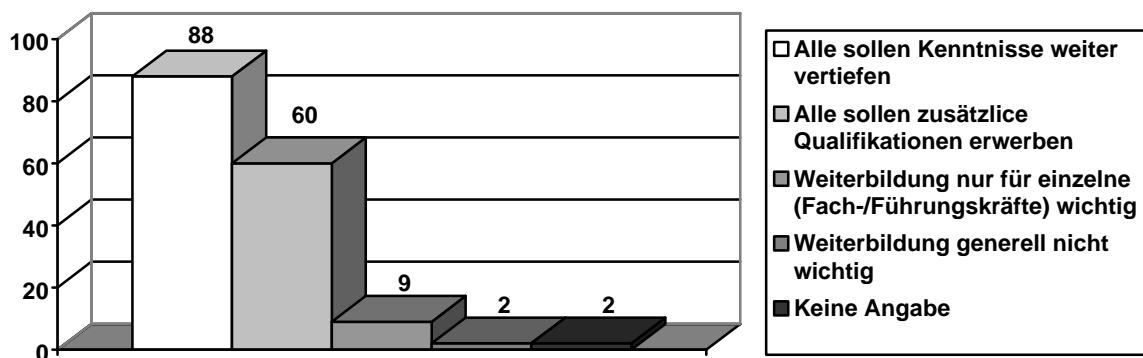
2.5.1 Weiterbildung

88 Prozent der Betriebe erwarten, dass alle KfB im Anschluss an ihre Ausbildung Kenntnisse weiter vertiefen sollen, 60 Prozent erwarten, dass zusätzliche Qualifikationen erworben werden.

Im produzierenden Gewerbe wird generell erwartet, dass sich die KfB weiterbilden. Im Bereich Handel/Dienstleistungen sind die Angaben etwas differenzierter.

Im Vergleich alte und neue Bundesländer ist die generelle Erwartung an Weiterbildung in den alten Bundesländern stärker ausgeprägt. In den neuen Bundesländern wird „Weiterbildung nicht generell, sondern nur für einzelne“ häufiger angegeben.

Abbildung 23 **Erwarten Sie, dass die KfB sich im Anschluss an ihre Ausbildung weiterbilden? (Betriebe; Mfn – in Prozent)**



Die Palette der für besonders wichtig gehaltenen Weiterbildungsthemen aus der Sicht der Betriebe bezieht sich auf Sozial-, Methoden-, persönliche und Fachkompetenz. Als zusätzliche Qualifikationen sind Fremdsprachen und Aufstiegsfortbildung zu nennen

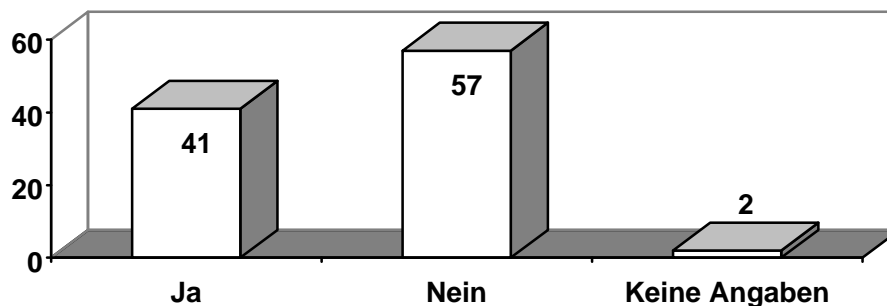
Übersicht 8 Welche Themen sind besonders wichtig?

Lfd. Nr.	Weiterbildungs-Themen (P/A)	
	Kommunikationstraining, Rhetorik	
	Anpassung an neue Denkrichtungen	
	Persönlichkeitsentwicklung	
	Teamarbeit	Kommunikation und Zusammenarbeit
	Telefonverhalten	
	Präsentationstechniken	
	Arbeitsmethodik	Führen der eigenen Person, Zeitmanagement
	Fachspezifisch je nach Einsatzgebiet	
	Rechnungswesen	Finanz- und Lohnbuchhaltung AdA, Buchhaltung, Controlling, Statistik
	Steuerrecht	

Lfd. Nr.	Weiterbildungs-Themen (P/A)	
	EDV	Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Fibu
	Informatik	
	Neue Medien	DFÜ, Internet, Datendienste, EDV-Dienstleistungen
	Organisation	
	Management-Qualifikationen	
	Betriebswirtschaft	
	Kundenbetreuung	Umgang mit Kunden, Psychologische Kundenbetreuung
	Verkauf	verändertes Leistungsangebot
	Marketing	Telemarketing, Werbe- und Kommunikationsthemen
	Sozial-, Arbeitsrecht	
	aktuelle Gesetze, neue Vorschriften	
	deutsche Rechtschreibung	
	Büromanagement	Büroorganisation im Non-Profit-Bereich
	Textformulierung	Korrespondenz
	Steno	
	Fremdsprachen	
	Die Zusammenhänge in der Marktwirtschaft erkennen	
	Politikverständnis	
	Berufsbegleitendes Abendstudium	BWL, VWL
	Sekretärinnenabschluss	
	Fachkaufmann, je nach Einsatz	Sekretariats-, Personal-
	Fachwirt	Immobilien-, Versicherungs-

Von den 41 Prozent der Fachkräfte, die bisher an Weiterbildung teilgenommen haben, entfällt ein überdurchschnittlich hoher Anteil (71 Prozent) auf die männlichen Fachkräfte. Am häufigsten haben die Fachkräfte, die im Sekretariat beschäftigt sind und die Fachkräfte, die überwiegend mit ihrem Aufgabengebiet zufrieden sind, an Weiterbildungsmaßnahmen teilgenommen

Abbildung 24 Teilnahme an Weiterbildung? (F; N = 135; in Prozent)



Bei den von den Fachkräften genannten Themen der absolvierten Weiterbildung steht ebenfalls die Vertiefung von Sozial-, Methoden und Fachkompetenz im Vordergrund. Darüber hinaus werden Aufstiegsfortbildungsmöglichkeiten genutzt.

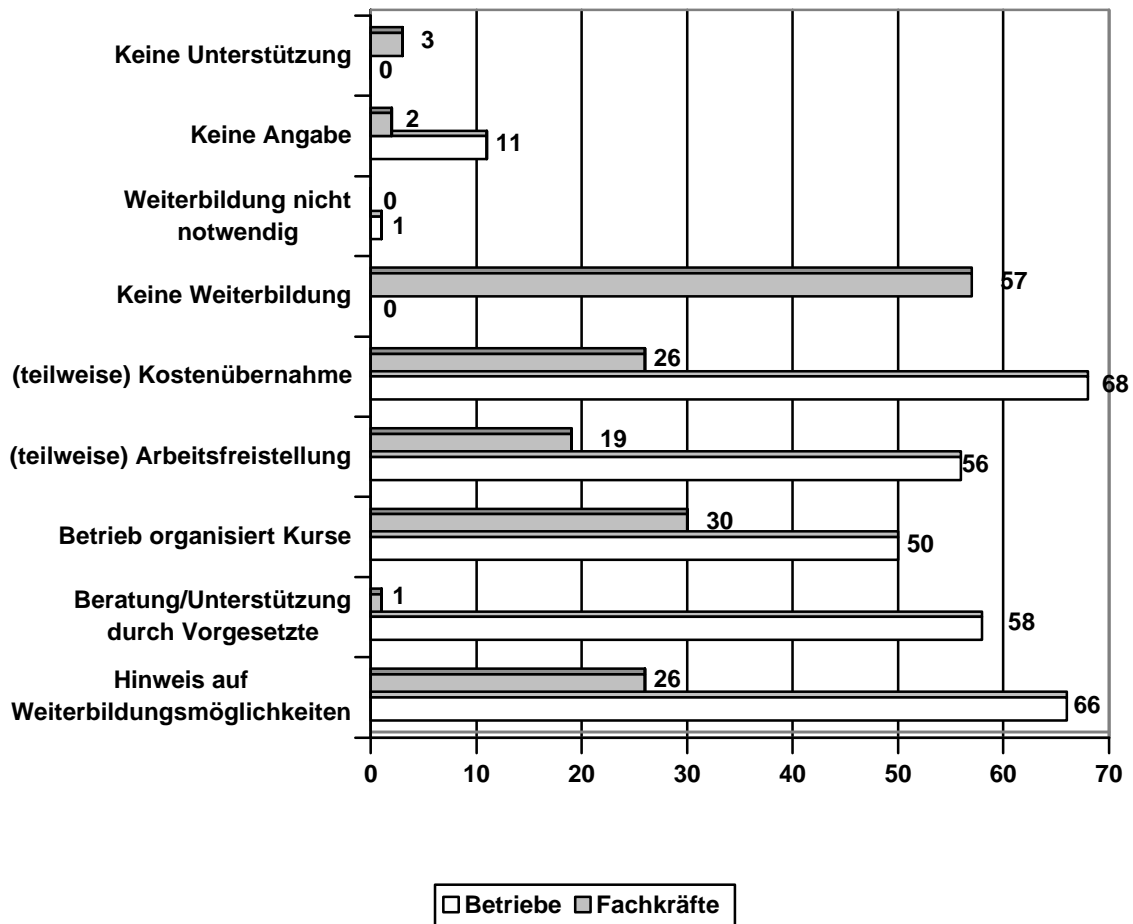
Übersicht 9 Themen der Weiterbildung:

Lfd. Nr.	Themen der Weiterbildung (F)	
	Mehr Erfolg durch sicheres Auftreten und ein harmonisches Erscheinungsbild	
	Rhetorik	Kommunikation in der Praxis
	Telefonieren mit Kunden	
	Arbeitsmethodik/ Zeitmanagement	
	EDV-Schulungen	Access, Excel, Word, Winword, Internet, Lohn- und Gehaltsprogramm, Powerpoint, SAP-Schulung
	Buchhaltung	
	Außenhandel	
	Chefsekretärin als Organisatorin, Sekretärinentraining	Kommunikation im Sekretariat, von der Sekretärin zur Assistentin, Sekretariatskunde
	Fremdsprachen	Englisch (Business, Cambridge First Certificate), Französisch (Business), Italienisch, Spanisch
	Interne Schulungen, Seminare	Infotage der Krankenkassen zu Änderungen in der Sozialversicherung; Protokolle, Berichte und Notizen; private Haftpflichtversicherung, Hausratversicherung
	Ausbildung der Ausbilder	
	Schulung als Sicherheitsbeauftragter	
	Betriebswirtin VWA	
	Gepr. Sekretariatsfachkauffrau	Geprüfte Sekretärin VHS
	Personalfachkauffrau	

Am häufigsten gaben die befragten Betriebe an, dass der Betrieb die Weiterbildung der ausgebildeten KfB durch Kostenübernahme unterstützt. 26 Prozent der Fachkräfte haben diese Förderung der Weiterbildung durch Betriebe bisher in Anspruch genommen. Allerdings hat der größte Teil der Fachkräfte bisher keine Weiterbildung absolviert.

Im produzierenden Gewerbe wird Weiterbildung überdurchschnittlich häufig durch Beratung/Unterstützung durch Vorgesetzte und organisierte Kurse unterstützt. Im Vergleich alte und neue Bundesländer erfolgt in den neuen Bundesländern seltener die Arbeitsfreistellung und die Kostenübernahme bei Weiterbildung.

Abbildung 25 Wie unterstützt Ihr Betrieb ausgebildete KfB, wenn für diese eine Weiterbildung sinnvoll ist? (Mfn)



Nach den Ergebnissen der schriftlichen Befragung planen 6 Prozent der Fachkräfte keine Weiterbildung, während 90 Prozent der Fachkräfte sich weiterbilden wollen.

Zur Art der Weiterbildung wurde an erster Stelle Kursteilnahme genannt. Hervorzuheben ist, dass auch die Weiterbildung zu Fachkaufleuten relativ häufig, insbesondere von Frauen, genannt wurde, während die Weiterbildung zu Fachwirten häufiger von Männern genannt wurde.

Am stärksten ausgeprägt ist der Wille zur Weiterbildung bei den Fachkräften, deren Kerntätigkeiten auf die Sekretariatsaufgaben gerichtet sind. An zweiter Stelle steht die Sachbearbeitung und erst an dritter Stelle die Kundenberatung. Die Fachkräfte, deren Kerntätigkeiten in der Kundenberatung liegen, beabsichtigen häufiger sich zu Fachkaufleuten fortzubilden. Fachkräfte, die „andere“ Kerntätigkeiten ausüben, sind im Hinblick auf Weiterbildung überdurchschnittlich häufig noch unentschlossen.

Tabelle 12 Weiterbildung geplant?

(F)	(N = 135)	Befragte insg.		Geschlecht		Kerntätigkeiten (Mfn)			
		abs.	%	m	w	SB	KB	S	A
		abs.	%	%	%	%	%	%	%
Ja		121	90	100	89	89	84	91	100
Nein		8	6	0	6	5	11	5	0
Keine Angabe		6	4	0	5	5	5	3	0
Falls „ja“: Art der WB (Mfn)									
Kursteilnahme		51	38	43	38	34	34	39	36
Fachkaufleute		26	19	14	20	21	23	13	18
Fachwirte		11	8	14	8	8	9	4	9
Fachschulbesuch		7	5	0	5	1	5	4	4
Studium		12	9	14	9	12	9	9	10
Weiß noch nicht		32	24	43	23	26	25	39	22
Andere Weiterbildung		18	13	0	14	23	16	17	14
Keine Angabe		5	4	0	4	4	2	0	5
Keine Weiterbildung		8	6	0	6	5	5	0	5

SB = Sachbearbeitung; KB = Kundenbetreuung; S = Sekretariat; A = andere; WB = Weiterbildung

Alle Fachkräfte, die mit ihrem Aufgabengebiet unzufrieden sind, wollen sich weiterbilden. Gefolgt von denjenigen (zu jeweils 90 Prozent), die im Bereich EDV beschäftigt sind und den Fachkräften, die überwiegend mit ihrem Aufgabengebiet zufrieden sind.

Im Rahmen der Fallstudien wurde ebenfalls deutlich – angesichts des Querschnittscharakters des Ausbildungsberufes -, dass es für keine typische oder übliche Weiterbildung gibt. Allerdings wird generell eine **Anpassung der Qualifikation an die Fortentwicklung im Bereich der Datenverarbeitung und Kommunikationstechnik** als notwendig angesehen. Eine ganze Reihe der befragten Fachkräfte hat entsprechende Angebote ihrer Arbeitgeber auch bereits genutzt:

- Das Unternehmen bietet den Beschäftigten ein breit gefächertes Fort- und Weiterbildungsprogramm. Möchten die Angestellten an einer Maßnahme teilnehmen, wenden sie sich als erstes an ihre Vorgesetzte bzw. ihren Vorgesetzten. Des Weiteren wird ein Antrag an die Personalabteilung gestellt. Sie selbst hat auf diesem Wege jeweils einen zweitägigen Lehrgang zu „Power Point“ sowie „MS Project“ gemacht. (RE)

Ansonsten richtet sich der Weiterbildungsbedarf nach den **Anforderungen am jeweiligen Arbeitsplatz**. Dazu gehören neben Kursen zu ganz speziellen Themen, solche zum sozialen bzw. kommunikativen Verhalten und auch Lehrgänge für Ausbilder:

- Im kaufmännischen Bereich gibt es ein reichhaltiges Angebot an Weiterbildungsmaßnahmen in Form eines „*hauseigenen*“ Bildungsprogramms. Es werden bspw. angeboten: „*Zeitmanagement, Gesprächsführung, Rhetorik, Konfliktgespräche mit Kunden, Grundlagen der Sekretariatspraxis, Wege zur Chefentlastung*“. Das Programm wird von internen und externen Kursleitern umgesetzt. Thema Nummer 1 sei die Datenverarbeitung, zweiter Themenschwerpunkt der „*Umgang mit Kunden*“, das aber zunehmend an Bedeutung gewinnt, gefolgt von „*Technisches für Kaufleute*“ und „*Kaufmännisches für Techniker*“. (RE)

Daneben werden die **klassischen Aufstiegsfortbildungen** genannt, z.B. zur Personalfachkauffrau, zur Bilanzbuchhalterin oder zur Betriebswirtin. Die Motive reichen von „mehr Wissen aneignen“ über „um den Anforderungen am Arbeitsplatz besser gerecht zu werden“ und „innerhalb des Betriebes aufzusteigen“ bis hin „Chancen für einen Betriebswechsel zu verbessern“:

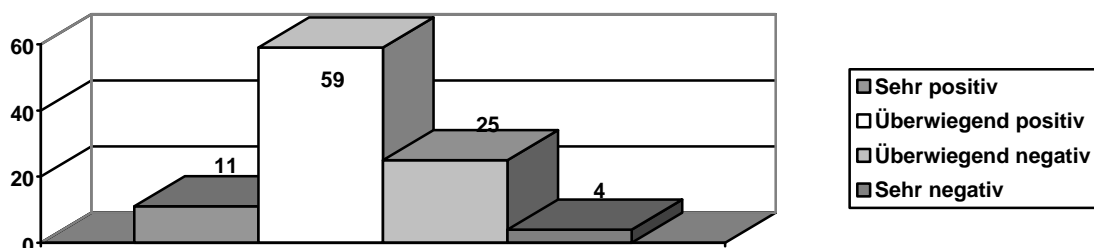
- Sie denkt daran, sich zur „*Personalfachkauffrau*“ weiterzubilden: „*Das würde im Herbst diesen Jahres anstehen*“. Sie interessiert sich für diese Weiterbildung, weil sie sich „mehr Wissen“ aneignen wolle. Sie habe von einem Kollegen, der diese Weiterbildung absolviert habe, gehört, dass sie dann viele der Fragen selbst beantworten könne, mit denen sie sich bisher an andere Personen habe wenden müssen. Auch halte sie die Weiterbildung für sinnvoll im Hinblick auf einen Betriebswechsel, obwohl sie zur Zeit so etwas nicht plant. „*Aber man muss ja auch ein bisschen weiter denken.*“ (A)
- Sollte sie tatsächlich in die Buchhaltung übernommen werden, plane sie, eine Weiterbildung zur Bilanzbuchhalterin zu machen. Genauer habe sie sich aber noch nicht informiert. Der Betrieb fördere in der Regel jede sinnvolle Weiterbildung. „*Weiterbildungen, die für den Beruf wichtig sind, genauso wie Studium, Abendstudiengänge, Abendschule, das wird alles vom Betrieb unterstützt.*“ (V)

2.5.2 Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten

70 Prozent der Fachkräfte schätzen die Aufstiegsmöglichkeiten sehr positiv bis überwiegend positiv ein. Frauen, Fachkräfte die in Betrieben bis zu 19 Personen und die mit Kundenbetreuung und/oder „anderen“ Kerntätigkeiten beschäftigt sind, schätzen die Aufstiegsmöglichkeiten häufiger sehr positiv ein.

Fachkräfte in Betrieben mit 20 bis 99 Personen schätzen die Aufstiegsmöglichkeiten häufiger „überwiegend negativ“ ein.

Abbildung 26 Aufstiegsmöglichkeiten (F, N = 135; in Prozent)



Die Einschätzung der Bezahlung wird von 90 Prozent der Fachkräfte als sehr positiv bis überwiegend positiv eingeschätzt

Im Rahmen der Fallstudien wurden in Abhängigkeit von den Unternehmenstypen unterschiedliche Aufstiegsmöglichkeiten für die KfB identifiziert:

- In **Kleinbetrieben** fehlt es häufig grundsätzlich an Aufstiegspositionen: Wenn es nur eine Fachkraft im Büro gibt, dann hat die Auszubildende mit Bestehen ihrer Abschlussprüfung bereits ihre höchst mögliche Position erreicht. Im Zeichen des „lean management“ ist der **Mangel an Aufstiegspositionen** aber auch in größeren Betrieben ein Problem:
 - Aufstiegsmöglichkeiten sieht der Inhaber eines kleinen Bauunternehmens für seine Bürofachkraft nicht. Es gebe im Betrieb nur eine Stelle, und die sei dann – wenn seine Auszubildende ihre Prüfung bestanden habe – besetzt. Möglichkeiten sehe er nur in größeren Betrieben, wo es verschiedene Hierarchieebenen und auch Möglichkeiten zur Spezialisierung gebe. Er sehe dies aber nicht als Handikap für seinen Betrieb: Seine Sekretärin sei ja auch 28 Jahre bei ihm geblieben. *„Man muss sich entscheiden. Jeder Mensch muss sich entscheiden. Wenn er denn sagt, ich mache meine Arbeit und die so im Fluss der Zeit mit einer Firma mit.“* (Bau)
 - In größeren Unternehmen gibt es die typischen Aufstiegspositionen, die Aufstiegsmöglichkeiten für die KfB seien sehr stark von der Person abhängig:
 - *„In der Karriereleiter ist das höchste, was bisher jemand aus diesem Bereich erklommen hat, eine Tätigkeit als Verkäufer. Das zieht noch einmal eine interne Ausbildung nach sich, die über elf Monate läuft. Das ist sowohl was das Einkommen als auch was das Ansehen in der hierarchischen Stellung angeht mit das höchste, was mir derzeit von denen bekannt ist.“* (A)
 - *„Ich kann Disponentin werden. Und dann bin ich so Vorgesetzte von unserem Team. Aber das ist glaube ich noch ein ganz großer Schritt.“* Dafür müsse sie entsprechende Fortbildungsmaßnahmen absolvieren und Berufserfahrung mitbringen. (A)
 - Der Personalleiter eines Energieversorgers sieht „ganz tolle“ Aufstiegschancen für seine Fachkräfte. Jede Auszubildende *„kann sich bei uns im Haus entwickeln von der klassischen Schreibkraft bis zur Geschäftsführersekretärin“*. Die Zwischenstationen sind hier *„Abteilungs- und Hauptabteilungssekretärin“*. Und: *„Wenn der Trend in Richtung Sachbearbeitung geht, können sie bis zur hochqualifizierten Mitarbeiterin im Vertrieb oder in der Planung, Projektierung für bestimmte Sachaufgaben gehen.“* Diese Positionen könnten in erster Linie erreicht werden durch die *„Anreicherung von Berufserfahrungen“*, ohne dass *„umfangreiche Zusatzqualifikationen“* nötig würden. Industriekaufleute unterscheiden sich von den Kaufleuten für Bürokommunikation insofern, als sie noch etwas mehr Möglichkeiten haben, da sie *„nicht so sehr aufs Sekretariat festgelegt sind und stärker in den Abteilungen Debitoren-, Kreditorenabteilung oder als Sachbearbeiter in den technischen Sparten eingesetzt werden“*.

Die befragte Fachkraft sieht die Entwicklung von für KfB ähnlich. Für den Aufstieg im Chef-Sekretariat ist – neben der Berufserfahrung – perfektes Wirtschaftsenglisch erforderlich. Sie selbst könnte sich vorstellen, in ihrer jetzigen Abteilung zum *„Administrator“* aufzusteigen, d.h. als Abteilungsleiterin für eine Gruppe von Angestellten zu fungieren, die *„scannen“*. Darüber hinaus meint die Befragte, dass *„man sich als Kauffrau für Bürokommunikation in jedes Gebiet einarbeiten“* könne.

Nach Meinung des Betriebsrates sind die Aufstiegsmöglichkeiten für die KfB *„ganz schlecht“*, da es gerade im kaufmännischen Bereich einen *„Personalüberhang“* gebe.

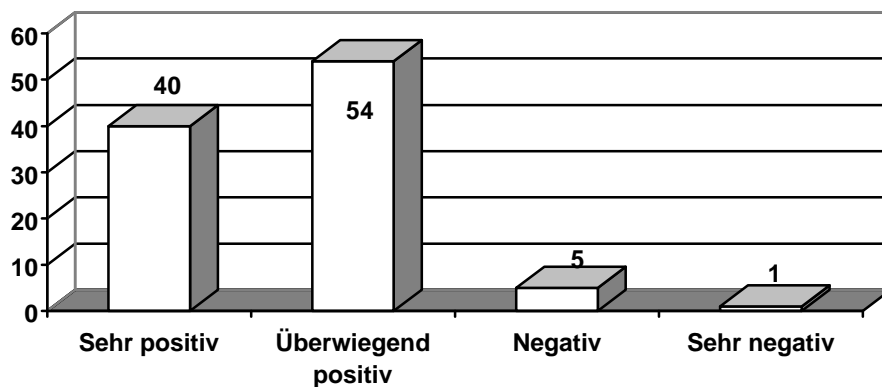
Wenn es trotz schlechter Lage zu einem Aufstieg komme, dann meist „in Zusammenhang mit der Sachbearbeitertätigkeit“. (RE)

Arbeitsmarktsituation:

94 Prozent der Fachkräfte schätzen die Arbeitsplatzsicherheit sehr positiv bis überwiegend positiv ein. Frauen, Fachkräfte aus Großbetrieben und Fachkraft, die Sachbearbeitungs- und/oder Sekretariatsaufgaben wahrnehmen, schätzen die Arbeitsplatzsicherheit häufiger sehr positiv ein.

Negativ wird die Arbeitsplatzsicherheit häufiger von Fachkräften in Betrieben mit bis zu 99 Personen eingeschätzt und von Fachkräften, die in der Kundenbetreuung und in „anderen“ Kerntätigkeiten beschäftigt sind.

Abbildung 27 Arbeitsplatzsicherheit (F; N = 135; in Prozent)



Im Rahmen der Fallstudien dokumentieren einzelne Äußerungen die große Spannweite möglicher Erwartungen.

Bei der **negativen** Einschätzung der Beschäftigungsmöglichkeiten wird auf die hohe Arbeitslosigkeit in der Region, das Überangebot von Ausbildungsabsolventinnen, aber auch arbeitsrechtliche Hemmnisse einer Beschäftigung verwiesen:

- Der Arbeitsmarkt für Büroberufe wird als eher ungünstig eingeschätzt, denn Büroarbeitsplätze werden verstärkt abgebaut. Die befragte Personalreferentin ist der Ansicht, dass Bürokaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation zur Zeit gleich gute bzw. schlechte Chancen hätten. Sie vermutet allerdings, dass Bürokaufleute im Zuge der vermehrten Einführung von SAP in Zukunft die besseren Chancen haben werden. (P)

Positive Stellungnahmen basieren unter anderem auf einer Einschätzung des Arbeitsmarktes, die sich von den offiziellen Statistiken löst und eher in der Haltung der Arbeitslosen selbst ein wesentliches Vermittlungshemmnis sieht (u.a. im Sinne von „*Wer sich wirklich Mühe gibt, findet auch eine Stelle!*“). Daneben werden aber auch besondere Merkmale der **persönlichen Situation** (gute Ausbildung, gute Noten, guter Ruf des Unternehmens) als Begründung für vergleichsweise gute Beschäftigungschancen genannt:

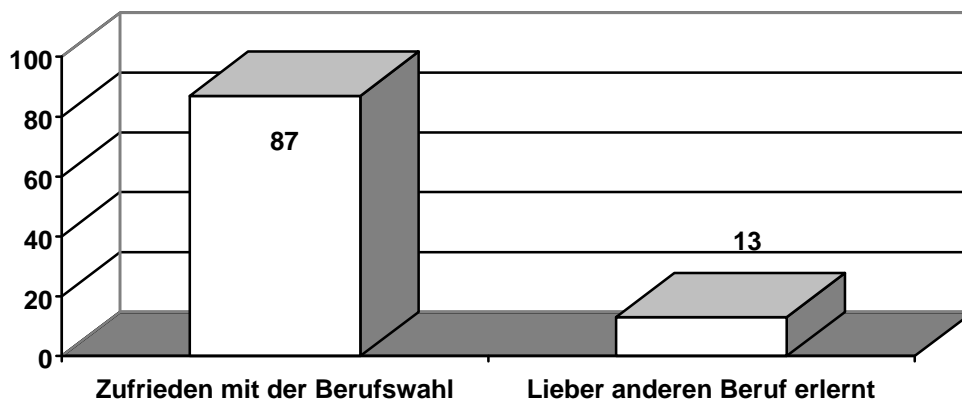
- Ihre Chancen, eine Stelle zu finden, schätzt sie in der Branche als „*ganz gut*“ ein, „*weil ich eigentlich auch ein sehr gutes Zeugnis habe und im Baugewerbe eigentlich immer Leute gesucht werden.*“ Bei anderen Branchen wisse sie nicht, wie es aussehe. (Bau)

- Der Arbeitsmarkt für die Absolventinnen ist nach Ansicht des Ausbildungsleiters grundsätzlich sehr gut. „Mag sein, dass das der Firmenbonus ist, wenn die von uns kommen. Mag sein, dass das dann wirklich gute Leute sind, das kann man so eigentlich auch sagen. Aber die sind gut, die Aussichten.“ (A)

Berufswahlzufriedenheit:

87 Prozent der Fachkräfte sind mit ihrer Berufswahl zufrieden. Die männlichen Fachkräfte hätten häufiger lieber einen anderen Beruf erlernt. Etwas zufriedener mit der Berufswahl als der Durchschnitt sind die Fachkräfte, deren Kerntätigkeiten auf die Kundenbetreuung und Sekretariatsarbeiten ausgerichtet sind.

Abbildung 28 Zufrieden mit der Berufswahl? (F; N = 135; in Prozent)



6. Schlussfolgerungen

Geht man von den Intentionen aus, die zur Neuordnung der Büroberufe im Jahr 1991 geführt haben, so ist generell festzustellen, dass der Ausbildungsberuf von den Betrieben angenommen wurde und zunehmend auch von jungen Menschen als „Wunschberuf“ gewählt wird. Bei diesen jungen Menschen handelt es sich allerdings nach wie vor hauptsächlich um junge Frauen, obwohl junge Männer ein wenig aufgeholt haben.

Die zeitliche, inhaltliche und strukturelle Neuordnung der Büroberufe entspricht im Fall der Kaufleute für Bürokommunikation offensichtlich einem Bedarf an entsprechend qualifiziertem Nachwuchs in den Betrieben.

Die Umstellung von einem zwei- auf einen dreijährigen Ausbildungsberuf hat offensichtlich in den 90'er Jahren keine Probleme bereitet. Die Möglichkeiten zur Verkürzung der Ausbildungsdauer gemäß Berufsbildungsgesetz werden genutzt. In den neuen Bundesländern ist dies allerdings wegen der angespannten Arbeitsmarktlage wesentlich seltener der Fall.

Der explizite Ausweis gemeinsamer Qualifikationen (hier Sockelqualifikationen) mit anderen Ausbildungsberufen (hier Bürokaufleute) wird generell begrüßt, insbesondere in Unternehmen, die in verschiedenen Ausbildungsberufen ausbilden.

Auch die Orientierung am Leitbild der computerunterstützten Sachbearbeitung durch die Verbindung schreibtechnischer, bürokommunikationstechnischer und betriebswirtschaftlicher Qualifikationen und die Verstärkung der entsprechenden Ausbildung durch die Einbeziehung wählbarer Sacharbeitsgebiete hat sich bewährt. Allerdings ist darauf hinzuweisen, dass weder der Begriff Sockelqualifikationen noch der Begriff Sacharbeitsgebiete Eingang in den Sprachgebrauch gefunden hat.

Die flexible Ausgestaltung des Ausbildungsberufs durch die Sacharbeitsgebiete, hat darüber hinaus den Ausbildungsberuf für neue Dienstleistungsbereiche attraktiv gemacht.

Die Auszubildendenzahlen nehmen bis heute kontinuierlich zu. Darin enthalten ist allerdings nach Aussagen der Kammern ein hoher Umschüleranteil.

Interessant ist, dass dieser Ausbildungsberuf, der auf Assistenz- und Sekretariatsarbeiten sowie auf Sachbearbeitung ausgerichtet ist, nicht nur in arbeitsteilig organisierten Großbetrieben etabliert wurde, sondern ein „Renner“ bei Klein- und Mittelbetrieben im Dienstleistungsbereich ist. Ein hoher Anteil an Betrieben, insbesondere im Dienstleistungsbereich, konnte mit diesem Ausbildungsberuf neu für die Ausbildung gewonnen werden.

Die nach der Ausbildungsordnung zu vermittelnden Mindestanforderungen werden überwiegend als anforderungsgerecht bezeichnet. Änderungsvorschläge beziehen sich auf die Abschaffung von Stenografie und die Verstärkung von Kundenorientierung

Anhaltspunkte für Qualifizierungsbedarf geben auch die während der Ausbildung über die Mindestanforderungen hinausgehend vermittelten Qualifikationen und Themen der ersten Weiterbildungsmaßnahmen wie Fremdsprachen.

Die Durchführung der Ausbildung ist durch ein breites Spektrum organisatorischer und methodischer Möglichkeiten gekennzeichnet. Wobei in Kleinbetrieben bekanntermaßen die Ganzheitlichkeit der Aufgabenwahrnehmung durch die Betriebsgröße gefördert wird, während in Großbetrieben hier gezielte Maßnahmen erforderlich sind und durchgeführt werden.

Von allen Betrieben werden soziale und personale Kompetenzen herausgestellt. Bezogen auf die Ausbildung fällt auf, dass diese Kompetenzen sehr häufig bereits ein Auswahlkriterium bei der Einstellung der jungen Leute bilden und nur in Einzelfällen gezielt weiter entwickelt werden.

Obwohl 1991 zum ersten Mal im Rahmen des Erarbeitungs- und Abstimmungsverfahrens die Ausbildungsordnung mit dem schulischen Rahmenlehrplan inhaltlich und zeitlich abgestimmt wurde, ist die Kooperation auf der Durchführungsebene von Betrieb und Berufsschule als sehr zurückhaltend zu bezeichnen.

Generell erhalten die Betriebe von den Fachkräften und Auszubildenden bessere „Noten“ für die Ausbildungsleistungen als die Berufsschulen.

Leider hat sich die Prüfungsvorbereitung als eine einträgliche Maßnahme etabliert.

Bei der Zwischenprüfung wurden von Betrieben und Fachkräften wiederholt Ungleichgewichte zwischen dem bis dahin Gelernten und dem Geprüften festgestellt. Die Anfangsschwierigkeiten bei der Abschlussprüfung in den praktischen Prüfungsfächern bezogen auf die Ausstattung sind überwunden. Aus Kammersicht bereitet die Prüfung keine unlösbaren Probleme.

Aus den Ergebnissen der Evaluation lassen sich u.a. folgende Handlungsfelder ableiten:

Akquisition: Über die Ausbildungs- und Einsatzmöglichkeiten des KfB müsste mehr informiert werden. Insbesondere Unternehmen im Dienstleistungsbereich haben hier eine Basis für qualifizierten Nachwuchs. Die Erfahrungen müssten entsprechend aufgearbeitet und publiziert werden.

Durchführung: Hier besteht weiterer Aufklärungs- und Informationsbedarf für die Ausbildungsbeauftragten im Hinblick auf methodische Möglichkeiten der Vermittlung von Ausbildungsinhalten.

Über die weiteren schulischen Herausforderungen sind im Rahmen der einschlägigen Evaluation auf der Länderseite Vorschläge zu erwarten.

Neuordnung: Mit der Teilnovellierung der Ausbildungsordnungen für Kaufleute für Bürokommunikation und der Fachangestellten für Bürokommunikation wurde Stenografie aus den Mindestanforderungen in Ausbildung und Prüfung

herausgenommen und die Zeit für die Vermittlung und Prüfung der verbleibenden Mindestqualifikationen genutzt.¹²

Darüber hinaus ist die Neuordnung der Büroberufe nach fast 10 Jahren ein Gebot der Stunde, auch vor dem Hintergrund der weiteren Akquisition von Unternehmen für die Ausbildung.

Zeitlich sollte die dreijährige Regel-Ausbildungszeit beibehalten werden. Inhaltlich sind Kundenorientierung, Fremdsprachen und die aufgabenorientierte Nutzung von Bürokommunikationstechniken aufzunehmen bzw. zu verstärken. Strukturell sind die gemeinsamen Qualifikationen mit den anderen Büroberufen weiter zu entwickeln und der Zugang für neue Dienstleistungsunternehmen zur Ausbildung sollte u.a. auch durch einen eingängigen Sprachgebrauch erleichtert werden.

Weitere Überlegungen zur Neuordnung der Büroberufe und ein Überblick über die Forschungsergebnisse für den betrieblichen Teil der Ausbildung in den Büroberufen insgesamt sind in einem Abschlussbericht veröffentlicht.¹³

Sofern Zusatzqualifikationen im Rahmen der Ausbildungsordnung thematisiert werden, wäre es im Hinblick auf die mögliche Anrechnung bei Aufstiegsfortbildungsprüfungen hilfreich, wenn diese entsprechend strukturiert werden könnten.

¹² Erste Verordnung zur Änderung der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Bürokommunikation/zur Kauffrau für Bürokommunikation vom 22. Oktober 1999 (BGBl Jg. 1999 Teil I Nr. 48 v. 29.10.1999, S. 2067).

¹³ Stiller, Ingrid; Stöhr, Andreas und in zeitweiser Zusammenarbeit mit Barbara Orth, Carola Sand, Henrik Schwartz, Nalan Canbay "Ergebnisse aus der Evaluation der Büroberufe -Bürokaufmann/Bürokauffrau, Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation, Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation", Abschlussbericht, Hrsg.: BIBB, 2001

Anhang A 1 Eingesetzte Untersuchungsmethoden

**Schriftliche Befragung
Befragung der zuständigen Stellen
Fallstudien in ausgewählten Betrieben**

Struktur und Repräsentativität der Stichprobe

Die schriftliche Befragung wurde im Auftrag des Bundesinstitutes für Berufsbildung (BIBB) von der SALSS Sozialwissenschaftliche Forschungsgruppe GmbH in enger Abstimmung mit dem BIBB durchgeführt.

In die Befragung wurden insgesamt 436 Betriebe einbezogen, die ausgebildet hatten, zur Zeit der Befragung ausbildeten oder entsprechend qualifizierte Fachkräfte beschäftigten.

Die Fragebögen wurden aus insgesamt 176 Betrieben beantwortet zurückgesandt. Von den Befragten haben 169 Personal-/Ausbildungsverantwortliche (im Text auch als Betriebe ausgewiesen) und 135 einschlägig ausgebildete Fachkräfte in den ersten Berufsjahren geantwortet.

Zu den einzelnen Ausbildungsberufen liegen Tabellenbände vor und darüber hinaus ist eine Gesamtauswertung über alle einbezogenen Ausbildungsberufe erfolgt. Zu den Fragen wurden über die Häufigkeitsverteilung der Antworten hinaus, Korrelationen mit folgenden Analysegruppen vorgenommen:

Personal-/Ausbildungsverantwortliche (P/A) (N = 169): Analysegruppe			Fachkräfte (F) (N = 135): Analysegruppe			Befragte	
	abs.	%		abs.	%		
Betriebsgröße			Geschlecht				
bis 19 Personen	50	30	m	7	5		
20 bis 49 Personen	34	20	w	128	95		
50 und mehr Personen	84	50					
Entwicklung der Auszubildenden KfB			Ausbildungsende				
Zunahme	30	19	bis 1995	57	43		
Abnahme	27	17	1996	37	28		
unverändert	104	64	1997	39	29		
Branche			Betriebsgröße				
Produzierendes Gewerbe	27	16	bis 19 Personen	16	12		
Handel/Dienstleistungen	142	84	20 bis 99 Personen	13	10		
			100 Und mehr Personen	105	78		
Region			Kerntätigkeiten (Mfn)				
Alte Länder	147	87	Sachbearbeitung	76	56		
Neue Länder	22	13	Kundenberatung	37	27		
			Sekretariat	93	69		
			andere	23	17		
Ausbildung			Ausbildungsdauer				
vor der Neuordnung	53	32	verkürzt	97	72		
nach der Neuordnung	114	68	regulär	38	28		
Ausbildungsordnung entspricht den Anforderungen			Ausbildungswahl				
voll	23	14	Wunschberuf	50	37		
überwiegend	124	76	nicht Wunschberuf	85	63		
weniger	17	10					
Fremde Fachkräfte							
eingestellt	52	31					
nicht eingestellt	115	69					
Entwicklung kaufmänn. Fachkräfte							
Zunahme	43	26					
Abnahme	20	12					
unverändert	104	62					

Die Befragung wurde in den Bundesländern Baden-Württemberg (BW), Bayern (Ba), Berlin (Be), Nordrhein-Westfalen (NRW) und Sachsen (Sa) durchgeführt. In den alten Bundesländern werden in diesen Ländern 66,2 Prozent der Auszubildenden KfB und in den neuen Bundesländern werden in Sachsen 32,3 Prozent der Auszubildenden KfB ausgebildet. Entsprechend der Zielsetzung der Untersuchung wurden Betriebe in die Befragung einbezogen, die Kaufleute für Bürokommunikation ausgebildet haben, zur Zeit ausbilden oder entsprechend qualifizierte Fachkräfte beschäftigen. Befragt wurden Personal-/Ausbildungsverantwortliche (P/A) und einschlägig ausgebildete Fachkräfte (F). In der Regel wurde das Dreifache der angestrebten Netto-Fallzahl eingesetzt. Insgesamt lag der Rücklauf bei den Personal-/Ausbildungsverantwortlichen bei 39 Prozent und bei den Fachkräften bei 31 Prozent. Überdurchschnittlich häufig haben sowohl die Personal-/Ausbildungsverantwortlichen und die Fachkräfte aus BW und Ba geantwortet. Der Rücklauf liegt hier bei rd. 60 Prozent bzw. 55 Prozent. Auffällig ist das schlechte Abschneiden von NRW mit nur 27 Prozent.

Befragt wurden 169 Personal-/Ausbildungsverantwortliche und 135 einschlägig ausgebildete Fachkräfte in Betrieben der gewerblichen Wirtschaft, insgesamt also 304 Personen.

Die Zahl der Betriebe, deren Fachkräfte sich an der Erhebung beteiligten, lag bei 17 Prozent. Pro Betrieb sandten 1,8 KfB den Fragebogen zurück, nicht überraschend, da dreiviertel der Befragten aus Betrieben mit mehr als 100 Beschäftigten kommen.

Tabelle 1 Stichprobe und Rücklauf nach Bundesländern

	Netto- stichpro- be	Brutto- Einsatz	Aus- fälle	Netto- Einsatz	Rücklauf f P/A	Anteil Sp. 4	Rückl. aus wie vielen Betriebe n F	Anteil	Rücklauf f F insg.	Anteil Sp.4	Rückl. F pro Betrieb
	abs.	abs.	abs.	abs.	%	%	abs.	%	abs.	%	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
BW	20	133	3	130	60	46	29	22	61	47	2,1
Ba	30	174	10	164	64	39	24	15	47	29	2,0
Be	10	30	0	30	9	30	2	7	4	13	2,0
NRW	30	90	6	84	27	27	15	18	19	23	1,3
Sa	10	30	2	28	46	46	4	14	4	14	1,0
Σ	100	457	21	436	169	39	74	17	135	31	1,8

Dass der Rücklauf der von den Fachkräften beantworteten Fragebögen geringer ausfällt als der der Personal-/Ausbildungsverantwortlichen, dürfte vor allem folgende Gründe haben:

- Der entsprechende Fragebogen musste von der Betriebs- bzw. Personalleitung an die Beschäftigten weitergeleitet werden.
- Betriebe verfügten mitunter zwar über Erfahrungen in der Ausbildung zum KfB, aber hatten keine entsprechend ausgebildeten Fachkräfte.

In Bayern beteiligten sich überdurchschnittlich häufig Personal-/Ausbildungsverantwortliche aus Betrieben im Bereich Handel/Dienstleistungen mit bis zu 49 Personen. In Baden-Württemberg beteiligten sich überdurchschnittlich häufig Personal-/Ausbildungsverantwortliche aus Betrieben des produzierenden Gewerbes mit 50 und mehr Personen. In Berlin und NRW beteiligten sich häufiger Personal-/Ausbildungsverantwortliche aus Betrieben im Bereich Handel/Dienstleistungen. In Sachsen beteiligten sich überdurchschnittlich Personal-/Ausbildungsverantwortliche aus dem produzierenden Gewerbe.

In Baden-Württemberg beteiligten sich häufiger männliche Fachkräfte an der Befragung. Die Fachkräfte waren zu 95 Prozent weiblichen Geschlechts (Im Bundesdurchschnitt liegt der Anteil der männlichen Auszubildenden beim KfB 1995 bei 13,5 Prozent). Die meisten Fachkräfte waren zwischen 19 und 24 Jahren alt.

**Tabelle 2 Rücklauf (P/A) nach Betriebsgröße, Branche und Ländern;
Rücklauf (F) nach Geschlecht, Alter und Ländern**

	(P/A; N= 169)							(F) (N = 135)			
	Befragte insg.		Betriebsgröße -19 P. 20-49 P. 50 P			Branche Pr.G. Ha/DL		Befragte insg.		Geschlecht m w	
	abs.	%	%	%	%	%	%	abs.	%	%	%
Bayern	64	38	46	44	27	33	39	47	35	29	35
BW	60	36	28	25	49	48	33	61	45	57	45
Sachsen	13	8	4	10	9	15	6	4	3	0	3
Berlin	9	5	10	4	3	0	6	4	3	0	3
NRW	23	14	12	17	13	4	15	19	14	14	14

Ha/DL = Handel/Dienstleistungen; Pr. G. = produzierendes Gewerbe; P = Personen

(F; N = 135)	Befragte insg.		Geschlecht m w	
	abs.	%	%	%
Bis 18 Jahre	3	2	0	2
19 bis 21 Jahre	60	44	29	45
22 bis 24 Jahre	57	42	57	41
25 Jahre und älter	15	11	14	11
Männlich	7	5		
Weiblich	128	95		

Zur Qualität der erzielten Stichprobe (Grundgesamtheit der Ausbildungsbetriebe im Vergleich mit dem tatsächlich erreichten Rücklauf (P/A) ist darauf hinzuweisen, dass Abweichungen auf den schlechten Rücklauf aus NRW zurückzuführen sind.

Sofern vertiefende Ausdifferenzierungen der Antworten vorgenommen wurden und damit die Ergebnisse auf kleinen Fallzahlen basieren, sind die Ergebnisse nicht als statistisch repräsentativ, sondern als Tendenzaussagen zu werten.

Befragung der zuständigen Stellen:

Insgesamt wurden 160 zuständige Stellen in der Zeit von Oktober 1997 bis März 1998 schriftlich befragt, davon haben insgesamt 132 zuständige Stellen die Fragebögen beantwortet zurückgesandt. Die Rücklaufquote liegt bei 80,3 Prozent.

Für die KfB wurden 84 zuständige Stellen befragt, davon haben 63 geantwortet, damit wurde eine Rücklaufquote von 75 Prozent erreicht. In diesen zuständigen Stellen sind von den 20.760 Auszubildenden bundesweit, 15.505 Auszubildende (= 74,7 Prozent) erfasst.

Struktur der Fallstudien:

Die Fallstudien wurden im Auftrag des BIBB von der SALSS Sozialwissenschaftliche Forschungsgruppe GmbH in enger Abstimmung mit dem BIBB durchgeführt.

Insgesamt sollten 33 Fallstudien realisiert werden. Die Befragungen sollten sich regional auf die neun Bundesländer Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hessen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen, Sachsen-Anhalt sowie das Saarland konzentrieren.

Pro Fallstudie kamen als Gesprächspartner die Personal- und/oder die Ausbildungsverantwortlichen (eine Person), einschlägig ausgebildetes Fachpersonal (möglichst zwei Personen), Auszubildende (möglichst zwei Personen) sowie (sofern vorhanden) ein Arbeitnehmervertreter in Frage. Mindestens sollte eine Fallstudie aus Gesprächen mit einem/einer Personalverantwortlichen, einer Fachkraft sowie einem/einer Auszubildenden bestehen.

Im Verlauf der Rekrutierung von Betrieben für die Fallstudien zeigte sich jedoch, dass diese angestrebte regionale Verteilung nicht immer realisiert werden konnte.

- Im Bereich Industrie und Handel war die Zahl der ansprechbaren Betriebe nach der schriftlichen Erhebung in Hessen, Niedersachsen und Sachsen-Anhalt im Beruf „Kaufleute für Bürokommunikation“ gering. Daher wurde auf die Länder Baden-Württemberg, Nordrhein-Westfalen und Sachsen ausgewichen.
- Da der KfB im Handwerk bei der schriftlichen Befragung nicht berücksichtigt wurde, konnte hier nicht auf entsprechende Adressen zurückgegriffen werden. Außerdem wird in diesem Beruf bundesweit nur äußerst selten ausgebildet. Da es aber eine Konzentration dieser Ausbildung im Saarland gibt, kam man überein, diese Fallstudien überwiegend dort zu realisieren.

Die Handwerkskammer im Saarland war zwar durchaus offen für das Projekt, mit der begrenzten Zahl an zur Verfügung gestellten Adressen konnten aber letztlich keine Gesprächstermine realisiert werden. Die Fallstudien wurden daher in Regionen durchgeführt, wo sich Gesprächspartner finden ließen.

Daneben ergaben sich auch Probleme, die geforderte Mindestanzahl an Gesprächen pro Fallstudie durchzuführen. Dies betraf naturgemäß vorwiegend kleine Betriebe, die oftmals

nicht konstant ausbilden und so nicht immer über eine Auszubildende *und* eine Fachkraft in dem Berufsbild verfügen.

Die Schwierigkeiten bei der Realisierung der Gespräche mit Handwerksbetrieben führte dazu, dass ersatzweise der Fokus auf „junge, moderne Dienstleistungsbetriebe“ im IHK-Bereich gerichtet wurde, die in einem der zu evaluierenden Büroberufe ausbilden. Dabei sollten Betriebe ausgewählt werden, die eventuell ein neues Berufsbild in ihrem Bereich präferieren, da sich die bestehenden Büroberufe als zu allgemein für ihren Bereich herausgestellt haben. Nicht berücksichtigt werden sollten dabei der EDV- und Multimedia-Bereich, da es dort bereits neue Berufsbilder gibt.

Die letztlich realisierte Stichprobe trägt diesen Überlegungen Rechnung.

Tabelle 3 Realisierte Stichprobe

	I/H	Befragte				Hw	Befragte			
		Ltg.	F	Azubi	ANV		Ltg.	F	Azubi	ANV
Baden-Württemberg	1 GV	2	1	1	1					
	1 B	1	1	1	1					
Bayern	1 A	1	2	2						
Berlin	1 Be	1	2	2	1	1	1	0	1	0
						1	1	0	1	0
Nordrhein-Westfalen	1 H	1	1	2	1					
	1 V	1	1	1						
	1 PS	2	1	2						
Sachsen	1 P	1	1	1		1	1	0	1	0
	1 RE	1	1	2	1					
Insgesamt	9	11	11	14	5	3	3	0	3	0

Den Interviews, die im Rahmen der Fallstudie mit Ausbildungs-/Personalverantwortlichen, Fachkräften, Auszubildenden und Betriebs-/Personalräten durchgeführt wurden, wurden Gesprächsleitfäden zugrundegelegt. Die Gesprächsleitfäden wurden getestet und entsprechend den Ergebnissen der Pretests überarbeitet. Diese waren für alle zu evaluierenden Berufe weitestgehend identisch, und zudem wurde soweit wie möglich versucht, mit den verschiedenen Gesprächspartnern eines Betriebes die jeweils gleichen Themen zu behandeln. Die Leitfäden umfassten die folgenden Fragenkomplexe:

Ausbildung:

- Ausbildungsberufe, Ausbildungserfahrung, Anzahl Auszubildender, Bewerberinnenauswahl (nur Personal-/Ausbildungsverantwortliche)
- Berufswahl (nur Fachkräfte, Auszubildende)
- Ablauf und Organisation der Ausbildung, Umsetzung der Ausbildungsordnung

Beschäftigung:

- Übernahme
- Arbeitsanforderungen
- Weiterbildung und Aufstieg
- Arbeitsmarktchancen

Zukünftige Entwicklung:

- Entwicklung der Auszubildendenzahlen und Übernahmen (nur Personal-/Ausbildungsverantwortliche)
- Organisatorisch-technische Entwicklung und deren Auswirkungen auf berufliche Anforderungen

Die Interviews mit den Personal- bzw. Ausbildungsverantwortlichen dauerten in der Regel zwischen 45 Minuten und 90 Minuten. Die Gespräche mit den Auszubildenden und den Fachkräften beanspruchten 30 bis 60 Minuten. Die Interviews mit den Arbeitnehmervertretungen waren am kürzesten, zumeist nicht länger als 30 Minuten.

Im Rahmen der Fallstudien wurden folgende Betriebe befragt:

		Beschäftigte	Ausbildung z.Z.	Ausbildung KfB seit
Industrie/Handel	Bank (Hauptverwaltung)	1.977 Beschäftigte, davon 1.865 im kaufmännischen Bereich	5 KfB p.a., (daneben Bürokaufleute und Bankkaufleute, Beamte)	Seit 1991
	Handel/ Autohaus	930 Beschäftigte, davon 400 im kaufmännischen Bereich	2 KfB p.a., (vorher Ausbildung von Kaufleuten im Einzelhandel, Handelsfachpackern, Industriekaufleuten und Bürogehilfen)	Seit 1991
	Handel	1.300 Beschäftigte, davon 800 im kaufmännischen Bereich	1 – 2 KfB p.a., (daneben Kaufleute im Groß- u. Einzelhandel, Büro-, Werbe-, Informatik-, Speditionskaufleute, Fachkräfte für Lagerwirtschaft) Insgesamt: 60 Azubis	Seit 1991
	Verein	87	Alle 3 Jahre 2 KfB	Ca. 1991
	Verband	Ca. 20	Ca. 3-4 KfB p.a., (vorher Bürokaufleute) Insgesamt 6 KfB	Seit 1991
	Stiftung		2-4 KfB p.a. mit aufsteigender Tendenz (vorher Bürokaufleute) Insgesamt 9 Azubis	Seit 1993
	Personal-dienstleister	6 Beschäftigte und 50 bis 100 externe Mitarbeiter	1 KfB p.a. (daneben 1 Bürokauffrau) Insgesamt 2 Azubis	Seit 1992
	Industrie/ Energie	2.000 Beschäftigte	5 KfB p.a., (daneben Industriekaufleute – 5 p.a.) Insgesamt 119 Azubis	Seit 1991

		Beschäftigte	Ausbildung z.Z.	Ausbildung KfB seit
Handwerk	Goldschmied	3 Beschäftigte	1 KfB (Neueinstellung bei Bedarf)	Seit 1996
	Bau	20 Beschäftigte	1 KfB (Neueinstellung bei Bedarf)	Seit 1994
	Installateur	30 Beschäftigte	1 KfB Insgesamt 3 Auszubildende Neueinstellung bei Bedarf	Seit 1995

Zu den im Rahmen der Fallstudie befragten auszubildende und Fachkräfte lassen sich folgende angaben machen:

Fachkräfte /Azubi (I/H)	Vorbildung	Alter	Beginn der Ausbildung	Dauer der Ausbildung	Wunschberuf
GV/F	Fachhochschulreife	25 Jahre	1992		Büro, Reiseverkehrskauffrau
GV/A	Höhere Handelsschule	20 Jahre	1996	3 Jahre	Bürobereich
B/F1	Realschule	22 Jahre	1992		Kaufmännischer Beruf, Industrie-, Bank-, Bürokauffrau, KfB
B/A1	Realschule	19 Jahre	1996	3 Jahre	Technische Zeichnerin
A/F1	Mittl. Abschluss/ Wirtschaftsschule	22 Jahre	1995	2 ½ Jahre	Industriekauffrau
A/F2	Realschule	21 Jahre	1992		Industriekauffrau
A/A1	Qual. Hauptschule	17 Jahre	1996	3 Jahre	Kaufmännischer Beruf, Industrie-, Bürokauffrau
A/A2	Fachhochschulreife	22 Jahre	Sept. 1996	2 Jahre	Industriekauffrau
H/f1	Höhere Handelsschule	21 Jahre			KfB
H/A1	Abitur	21 Jahre	Herbst 1996	2 Jahre	Bankkauffrau
V/F1	Abitur	21 Jahre	1995	2 Jahre	KfB
V/A1	Abitur	19 Jahre	1996	2 Jahre	Offen
PS/F1	Höhere Handelsschule	22 Jahre	1993	3 Jahre	KfB
PS/A1	Höhere Handelsschule	20 Jahre	1997	3 Jahre	Kaufmännische Berufe
PS/A2	Realschule	22 Jahre	1997	3 Jahre	KfB (zweiter Ausbildungsberuf)
P/F1	Abitur	22 Jahre	1994	3 Jahre	Bürokauffrau
P/A1	Fachhochschulreife	21 Jahre	1995	2 ½ Jahre	KfB, Bürokauffrau
RE/F1	Realschule	20 Jahre	1994	3 Jahre	KfB, Bürokauffrau
RE/A1	Realschule	17 Jahre	1996	3 Jahre	KfB, Bürokauffrau
RE/A2	Berufsfachschule	20 Jahre	1996	3 Jahre	Werbekauffrau/ Schauwerbegestalterin

A.2 Verzeichnis der Tabellen:

	Seite
Tabelle 1	10
Ausbildungsverhältnisse für KfB 1991 - 1998 in Industrie, Handel (I/H) und Handwerk (Hw)	
Tabelle 2	35
War der KfB der Wunschberuf?	
Tabelle 3	36
Gründe für die Berufswahl (Mfn).....	
Tabelle 4	53
Bei der Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse sind nach der Ausbildungsordnung für KfB zwei Sacharbeitsgebiete zugrunde zu legen. In welchem Sacharbeitsgebiet bildet Ihr Betrieb in der Regel aus? (Mfn).....	
Tabelle 5	61
Welche Zusatzqualifikationen (mit Zertifikat/Zeugnis) werden Ihren KfB parallel zur Ausbildung vermittelt? (Mfn)	
Tabelle 6	62
Zusatzqualifikationen nach Angaben der Fachkräfte während der Ausbildung	
Tabelle 7	90
Was ist die Kerntätigkeit Ihres derzeitigen Aufgabengebietes? Befragte nach Geschlecht (Mfn)	
Tabelle 8	93
- in allen Aufgabenbereichen wichtig -	
Tabelle 9	95
10 am häufigsten genannte Anforderungen: „in den meisten Bereichen wichtig“	
Tabelle 10	95
10 am häufigsten genannte Anforderungen: „in einigen Bereichen wichtig“	
Tabelle 11	96
10 am häufigsten genannte Anforderungen: „in keinem Bereich wichtig“	
Tabelle 12	103
Weiterbildung geplant?	

Anhang

Tabelle 1	113
Stichprobe und Rücklauf nach Bundesländern.....	
Tabelle 2	114
Rücklauf (P/A) nach Betriebsgröße, Branche und Ländern.....	
	114
Rücklauf (F) nach Geschlecht, Alter und Ländern.....	
Tabelle 3	116
Realisierte Stichprobe.....	

A.3 Verzeichnis der Übersichten:

	Seite
Übersicht 1 Andere Dienstleistungsbetriebe	23
Übersicht 2 Weitere Sacharbeitsgebiete	54
Übersicht 3 Welche Fertigkeiten und Kenntnisse werden von Ihnen während der Ausbildung über die Ausbildungsordnung für KfB hinaus vermittelt?	57
Übersicht 4 Weitere Fertigkeiten und Kenntnisse	59
Übersicht 5 Andere Zusatzqualifikationen	61
Übersicht 6 In welchen Aufgabengebieten werden die übernommenen KfB in den ersten Beschäftigungsjahren vorwiegend eingesetzt? bitte die drei wichtigsten.	88
Übersicht 7 Weitere wichtige Anforderungen	97
Übersicht 8 Welche Themen sind besonders wichtig?	99
Übersicht 9 Themen der Weiterbildung:	101

A.4	Verzeichnis der Abbildungen:	Seite
Abbildung 1	Wirtschaftsbereiche (N = 169, in Prozent).....	23
Abbildung 2	Betriebsgröße der schriftlich befragten Betriebe - nach Beschäftigten 1996 – (in %)..	24
Abbildung 3	Wurden früher Bürogehilfen/-innen ausgebildet? (in Prozent)	25
Abbildung 4	Wurden in den letzten 3 Jahren KfB oder Bürokaufleute aus anderen Unternehmen eingestellt? (in Prozent)	26
Abbildung 5	Seit wann bildet Ihr Betrieb KfB aus? (in Prozent)	27
Abbildung 6	Entwicklung der Zahl der Beschäftigten mit abgeschlossener kaufmännischer Ausbildung in Ihrem Betrieb in den nächsten 1, 2 Jahren? (in Prozent)	28
Abbildung 7	Vorbildung der Ausbildungsbeginner zum/zur KfB 1997 (in Prozent)	33
Abbildung 8	Vorbildung ausgebildeter KfB in den befragten Betrieben (in Prozent).....	33
Abbildung 9	War der KfB der Wunschberuf? (N = 135; in Prozent)	34
Abbildung 10	Dauer der Ausbildung nach befragten Betrieben (N = 169) und Fachkräften (N = 135; in Prozent).....	38
Abbildung 11	Ist die Ausbildungsordnung anforderungsgerecht? (In Prozent)	40
Abbildung 12	Gibt es Fertigkeiten und Kenntnisse, die Ihnen zusätzlich während der Ausbildung vermittelt wurden? (F N = 135; in Prozent).....	58
Abbildung 13	Wo findet die Ausbildung überall statt? (P/A N = 169; Mfn)	64
Abbildung 14	Wie bewerten Sie Ihre fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung?	71
Abbildung 15	Auf welche Themen bezieht sich die Kooperation mit der Berufsschule? (Mfn) (P/A N = 169; in Prozent)	77
Abbildung 16	Spezielle Maßnahmen zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung nach Angaben der Fachkräfte (N = 135, in Prozent).....	80
Abbildung 17	Einstiegsgehalt der KfB (Brutto-Monatsgehalt bezogen auf eine Vollzeitstelle - nach Angaben der Betriebe) und durchschnittliches monatliches Bruttogehalt in den ersten Berufsjahren (nach Angaben der Fachkräfte) – (in Prozent)	86
Abbildung 18	Dauer der Einarbeitungszeit nach Aussagen der Fachkräfte (N = 135, in Prozent)	86
Abbildung 19	In welchem Aufgabenbereich sind Sie zur Zeit tätig? (Fachkräfte; N = 135) – (Mfn, in Prozent)	89
Abbildung 20	Welche Bürogeräte/Kommunikationsmittel nutzen Sie an Ihrem Arbeitsplatz (Fachkräfte – N = 135) – (Mfn, in Prozent).....	92
Abbildung 21	Wird Stenografie am derzeitigen Arbeitsplatz benötigt? (F; N = 135; in Prozent).....	97
Abbildung 22	Zufriedenheit mit dem Aufgabengebiet (F; N = 135; in Prozent)	98
Abbildung 23	Erwarten Sie, dass die KfB sich im Anschluss an ihre Ausbildung weiterbilden? (Betriebe; Mfn – in Prozent)	99
Abbildung 24	Teilnahme an Weiterbildung? (F; N = 135; in Prozent)	100
Abbildung 25	Wie unterstützt Ihr Betrieb ausgebildete KfB, wenn für diese eine Weiterbildung sinnvoll ist? (Mfn).....	102
Abbildung 26	Aufstiegsmöglichkeiten (Fachkräfte, N = 135; in Prozent)	104
Abbildung 27	Arbeitsplatzsicherheit (Fachkräfte; N = 135; in Prozent).....	106
Abbildung 28	Zufrieden mit der Berufswahl? (Fachkräfte; N = 135; in Prozent)	107

A.5 Verzeichnis der Abkürzungen:

A	Auszubildende	Ltg.	Leitung
AB	Ausbildungsbetrieb	m	männlich
ABL	Alte Bundesländer	M	spezielle Maßnahmen
abs.	absolut	Mfn	Mehrfachnennungen
AFG	Arbeitsförderungsgesetz	NBL	Neue Bundesländer
AFRG	Arbeitsförderungsreformgesetz	NO	Neuordnung
AL	Ausbildungsleiter	NRW	Nordrhein-Westfalen
ANV	Arbeitnehmersvertreter	P.	Personen
AO	Ausbildungsordnung	P/A	Personal-/Ausbildungs- verantwortliche
A.V.	Allgemeine Verwaltung		
Azubi	Auszubildende	PL	Personalverantwortliche
Ba	Bayern	Pr. G.	Produzierendes Gewerbe
Be	Berlin	S	Sekretariat
BFS	Berufsfachschule	Sa	Sachsen
BGJ	Berufgrundbildungsjahr	SB	Sachbearbeitung
BIBB	Bundesinstitut für Berufsbildung	SD	Schreibdienst
BK	Bürokaufleute	SGB III	Sozialgesetzbuch III
BS	Berufsschule	Sp	Spalte
BW	Baden-Württemberg	ÜBS	Überbetriebliche Bildungsstätte
BWL	Betriebswirtschaftslehre	VHS	Volkshochschule
DAA	Deutsche-Angestellten- Akademie	VWA	Verwaltungs- und Wirtschafts- Akademie
DFÜ	Datenfernübertragung	VWL	Volkswirtschaftslehre
EDV	Elektronische Datenverarbeitung	w	weiblich
F	Fachkräfte	WB	Weiterbildung
Fibu	Finanzbuchhaltung		
FP	Fachpraxis		
FT	Fachtheorie		
Ha/DI	Handel/Dienstleistungen		
insg.	insgesamt		
KB	Kundenbetreuung		
KfB	Kaufleute für Bürokommunikation		
kfm.	kaufmännisch		
kfm.A.	kaufmännische Auszubildende		

Abstract

Published in 2001, Ingrid Stiller's 'Evaluation of office occupations – final report on the regulated occupation of commercial personnel for office communications' presents the results of a scientific study of this training programme. It is part of the series dedicated to 'Evaluation of office occupations' and presents findings from the eponymous Federal Institute for Vocational Training (*BIBB*) research project. The office occupations include commercial employees (industry, trade and handicrafts), commercial personnel for office communications (industry and trade) and professionals for office communications (public service sector). Training in these reformed regulated occupations has been possible since 1991/92. The purpose of evaluating training legislation is to determine whether and to what degree the objectives and intentions of the reforms to office occupations has been implemented in the actual practice of vocational training in enterprises and vocational schools as well as in training examinations. The assessment is also designed to show how qualifications are in fact used and the extent to which training legislation reflects actual skills demands.