

Heft 56

Projekt 3.2004

Evaluation der Büroberufe

Abschlussbericht

zum Ausbildungsberuf
Bürokaufmann/Bürokauffrau
(Handwerk)

Carola Sand/Andreas Stöhr

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 des Herausgebers wieder. Sie sind urheberrechtlich geschützt. Ihre Veröffentlichung dient der Diskussion mit der Fachöffentlichkeit.

Autoren:

Carola Sand / Andreas Stöhr

Redaktion:

Martin Elsner

Vertriebsadresse:

Bundesinstitut für Berufsbildung
Fachabteilung 1.2 (VÖ)
53043 Bonn

Bestell-Nr.: 14.056

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 3-88555-703-7

Gedruckt auf Recyclingpapier, hergestellt aus 100 % Altpapier

Vorwort

Mit der Veröffentlichungsreihe „Evaluation der Büroberufe“ werden die Ergebnisse aus dem gleichnamigen Forschungsprojekt des Bundesinstituts 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 so genannte 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 neu geordneter 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 90er-Jahre strukturell und inhaltlich neue Wege beschritten, die Impulse für andere Neuordnungen gaben. 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 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, Oktober 2000.
- Filger, Jochen: Evaluation der Büroberufe – Schulische Ausbildung – Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 52. Bonn 9/2001.
- Stiller, Ingrid: Evaluation der Büroberufe – Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (I/H/Hw) – Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 54. Bonn 8/2001.
- Stöhr, Andreas: Evaluation der Büroberufe – Fachangestellte/r für Bürokommunikation Ausbildung – Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 55. Bonn 9/2001.
- Schwarz, Henrik; Elsner, Martin: Evaluation der Büroberufe – Bürokaufmann/Bürokauffrau (I/H) - Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 57. Bonn 9/2001.
- Stiller, Ingrid; Stöhr, Andreas und in zeitweiser Zusammenarbeit mit Nalan Canbay, Martin Elsner, Barbara Orth, Carola Sand, Henrik Schwarz: "Ergebnisse aus der Evaluation der Büroberufe – Bürokaufmann/Bürokauffrau, Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation, Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation", Abschlussbericht, Hrsg.: BIBB.

Diese Veröffentlichung zur Evaluation des Ausbildungsberufes Bürokaufmann/Bürokauffrau (Hw) umfasst den Stand der Forschungsergebnisse und basiert im empirischen Teil auf den Ergebnissen der repräsentativen schriftlichen Befragung in Betrieben und der Fallstudien, die in ausgewählten Ausbildungsbetrieben durchgeführt werden.

Bonn, 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?	21
2.2.1 Ausbildende Branchen	21
2.2.2 Anteil Bürokaufleute an kaufmännischen Beschäftigten	21
2.2.3 Entwicklung der Ausbildungsplatzzahlen	22
 2.3 Ausbildungspraxis	 24
2.3.1 Bedarfsermittlung und Rekrutierung	24
2.3.2 Berufswahlmotive der Bewerber	25
2.3.3 Organisation und Durchführung der Ausbildung	26
2.3.3.1 Praktische Ausbildung im Ausbildungsbetrieb	26
2.3.3.2 Ausbildungsdauer	29
2.3.3.3 Ausbildungsabbruch	30
2.3.3.4 Eingesetzte Methoden und Ausbildungsmittel/Qualifikation der Ausbilder	30
2.3.3.5 Erfolgskontrolle	32
2.3.4 Ausbildung in der Berufsschule/in überbetrieblichen Ausbildungsstätten	33
2.3.4.1 Beurteilung der Lernorte	34
2.3.4.2 Abstimmung der Lernorte	34
2.3.5 Prüfungen	35
2.3.5.1 Bildung von Prüfungsausschüssen	36
2.3.5.2 Zwischenprüfung	36
2.3.5.3 Abschlussprüfung	37

2.4	Diskussion der Ordnungsmittel	42
2.4.1	Konzeption des Ausbildungsberufes/Berufliche Handlungsfähigkeit	42
2.4.2	Sachliche und zeitliche Gliederung	43
2.4.3	Zusatzqualifikationen	46
2.5	Verwertung der Qualifikationen/Beschäftigung	49
2.5.1	Übernahme	49
2.5.2	Betrieblicher Einsatz	49
2.5.2.1	Einsatzbereiche	49
2.5.2.2	Arbeitszeiten und Gehälter	52
2.5.2.3	Einarbeitungszeit	53
2.5.2.4	Kerntätigkeiten	54
2.5.2.5	Anforderungen	56
2.5.2.6	Zufriedenheit	60
2.6	Karrierewege und -planung (Zukunftseinschätzung)	62
2.6.1	Weiterbildung	62
2.6.2	Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten	66
3.	Schlussfolgerungen	69
 Anhang – Eingesetzte Untersuchungsinstrumente		
A.1	Schriftliche Befragung	72
A.2	Befragung der zuständigen Stellen	76
A.3	Fallstudien in ausgewählten Betrieben	78
 Tabellenverzeichnis/Übersichtenverzeichnis		83

1. Einführung in den Ausbildungsberuf

Der Ausbildungsberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau ist der traditionelle kaufmännische Beruf im Handwerk. Auch nach der letzten Neuordnung 1991 sprechen die Ausbildungszahlen für die hohe Akzeptanz und Praxisnähe des Berufes. Außer im Handwerk wird zum Bürokaufmann/zur Bürokauffrau noch in der Industrie und im Handel ausgebildet. Als Querschnittsberuf kann er in Betrieben unterschiedlichster Größe, in unterschiedlichen Wirtschaftszweigen und Branchen ausgebildet werden. Er vermittelt eine umfassende kaufmännische Qualifikation, die eine solide Grundlage für seinen vielfältigen Einsatz ist. So nehmen Bürokaufleute nicht nur kaufmännische, sondern auch verwaltende und organisatorische Aufgaben wahr. Sie werden sowohl als kaufmännische „Allround-Sachbearbeiter“ als auch als Spezialisten eingesetzt.

Daten zur Berufsausbildung

Im Bereich des Handwerks bestanden 1999 knapp 17.000 Ausbildungsverhältnisse, in Industrie und Handel waren es rund 57.300¹.

Einen Überblick über die Entwicklung der Ausbildungsverhältnisse im Handwerk gibt die folgende Tabelle.

Tabelle 1: Ausbildungsverhältnisse 1995 - 1999²

	1995		1997		1998		1999	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
insgesamt	16.700		17.398		17.219		16.969	
davon weiblich	12.512	74,9	13.255	76,2	13.174	76,5	13.116	77,3

In den alten Bundesländern entscheiden sich mehr Männer, diesen Beruf zu ergreifen als in den neuen Bundesländern.

Der Frauenanteil in den neuen Ländern betrug 1999 87,9 Prozent, in den alten Ländern 74,5 Prozent.

¹ Quelle: Statistisches Bundesamt

² Diese und die nachfolgenden Zahlen beziehen sich – soweit nicht anders angegeben – nur auf den Bereich der Handwerkskammern.

Über die Hälfte der neu eingestellten Auszubildenden zum Bürokaufmann/zur Bürokauffrau (BK) verfügten 1997 über einen Realschuleabschluss. Demgegenüber wurden 20 Prozent Hauptschüler und 13,5 Prozent Abiturienten eingestellt.

Tabelle 2: Vorbildung der Auszubildenden 1999

Alle BK	%		BK im Hw	%
Hauptschule	18,5		Hauptschule	22,4
Realschule	47,3		Realschule	52,9
BGJ / BFS / BVJ	18,9		BGJ / BFS / BVJ	13,6
Abitur	15,3		Abitur	11,1

1999 lösten 22,6 Prozent der Auszubildenden im ersten Ausbildungsjahr ihren Ausbildungsvertrag.

In den alten Bundesländern werden Bürokaufleute (in Industrie und Handel und im Handwerk) insbesondere in Nordrhein-Westfalen, gefolgt von Bayern, Niedersachsen und Baden-Württemberg ausgebildet. In den neuen Bundesländern sind angehende Bürokaufleute vor allem in Sachsen und Sachsen-Anhalt zu finden.

Tabelle 3: Regionale Verteilung 1999 in Prozent (BK in Industrie und Handel (I/H) und im Handwerk (Hw)):

Alte Länder	Anteil an den BK's	Neue Länder	Anteil an den BK's
Nordrhein-Westfalen	24,8	Sachsen	31,0
Bayern	23,7	Sachsen-Anhalt	19,7
Niedersachsen	12,7	Brandenburg	18,8
Baden-Württemberg	12,0	Thüringen	16,3
Hessen	7,9	Mecklenburg-Vorpommern	14,2
Rheinland-Pfalz	7,2		
Schleswig-Holstein	3,7		
Berlin	3,7		
Hamburg	1,7		
Saarland	1,5		
Bremen	1,1		

Zum Vergleich die regionale Verteilung der Bürokaufleute im Handwerk:

Tabelle 4: Regionale Verteilung Bürokaufleute (Hw) 1999 in Prozent:

Alte Länder	Anteil an den BK's	Neue Länder	Anteil an den BK's
Nordrhein-Westfalen	21,6	Sachsen	31,0
Bayern	30,9	Sachsen-Anhalt	19,7
Niedersachsen	14,7	Brandenburg	18,8
Baden-Württemberg	12,2	Thüringen	16,3
Hessen	6,2	Mecklenburg-Vorpommern	14,2
Rheinland-Pfalz	6,6		
Schleswig-Holstein	2,8		
Berlin	2,3		
Hamburg	0,8		
Saarland	1,2		
Bremen	0,7		

1999 legten 6.537 Auszubildende (4.894 weibliche und 1.643 männliche) ihre Abschlussprüfung ab. Die Prüfungserfolgsquote lag bei 89,8 Prozent, bei Berücksichtigung der Wiederholungsprüflinge bei 95,6 Prozent.

Die „Traumerfolgsquote“ von 1998 mit 100 Prozent Prüfungserfolg konnte 1999 nicht erreicht werden.

Der Ausländeranteil unter den Bürokaufleuten im Handwerk lag 1999 bei 4,6 Prozent entsprechend 779 Ausbildungsverhältnissen.

Bürokaufleute im Handwerk wurden 1999 in 12.429 Betrieben ausgebildet, das entspricht 1,4 Auszubildende pro Ausbildungsbetrieb.

Forschungsprojekt „Evaluation der Büroberufe“

Seit 1997 läuft am Bundesinstitut für Berufsbildung das Forschungsprojekt „Evaluation der Büroberufe“. Das Forschungsprojekt soll insbesondere Aufschluss darüber bringen, wie nach der Neuordnung von 1991 die neuen Büroberufe – neben dem Bürokaufmann/der Bürokauffrau in Industrie, Handel und Handwerk auch die Kaufleute für Bürokommunikation und die Fachangestellten für Bürokommunikation – in der Praxis aufgenommen und umgesetzt wurden. Ein weiteres wichtiges Forschungsanliegen ist es, zu untersuchen, wie die erworbenen Qualifikationen anschließend im Beschäftigungssystem verwertet werden.

Um dies zu ermitteln, wurden verschiedene Methoden angewandt, die an dieser Stelle nur kurz skizziert werden, da sie im Anhang ausführlich dargestellt sind.

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),
- die Ausbildung (Gründe für die Berufswahl, Vorbildung und Ausbildungsdauer),
- die Organisation und Inhalte der Ausbildung,
- die Abschlussprüfung und die Übernahme ins Beschäftigungsverhältnis,
- die Anforderungen an ausgebildete Fachkräfte und ihre
- Weiterbildung.

Die Ergebnisse wurden in den „Wissenschaftlichen Diskussionspapieren“ des BIBB veröffentlicht.³

³ 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 (Industrie und Handel). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 34. Berlin/ Bonn 1998.

Orth, Barbara: Projekt „Evaluation der Büroberufe - Bürokaufmann/Bürokauffrau (Handwerk). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 35. Berlin/ Bonn 1998.

Stiller, Ingrid: Projekt „Evaluation der Büroberufe – Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation. (Industrie/Handel). Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 36. Berlin/Bonn 1998.

Stöhr, Andreas: Projekt „Evaluation der Büroberufe – Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst). 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 34. Berlin/Bonn 1998.

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 – schriftlich zu folgenden Themen befragt:

- Ausbildungsplatzentwicklung und Branchenzugehörigkeit,
- Organisation und Durchführung der Zwischenprüfung,
- Organisation und Durchführung der Abschlussprüfung,
- Qualifikationsanforderungen an die Bürofachkräfte.

Die Ergebnisse dieser repräsentativen Befragung wurden ebenfalls in den o. g. „Wissenschaftlichen Diskussionspapieren“ dargelegt.

In einem dritten Schritt wurden exemplarische Fallstudien durchgeführt. Anhand von Gesprächsleitfäden wurden Fragenkomplexe mit Ausbildungs- und Personalverantwortlichen, Fachkräften, Auszubildenden sowie Betriebs- bzw. Personalräten erörtert. Die Leitfäden umfassten die folgenden Fragenkomplexe:

Ausbildung:

- Ausbildungsberufe, Ausbildungserfahrung, Anzahl Auszubildender, Bewerberauswahl (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 Übernahme (nur Personal-/Ausbildungsverantwortliche)
- Organisatorisch-technische Entwicklung und deren Auswirkungen auf berufliche Anforderungen

In der hier vorliegenden Veröffentlichung werden die Ergebnisse dieser drei Untersuchungen zusammengefasst dargestellt und Schlussfolgerungen für die Weiterentwicklung des Ausbildungsberufes Bürokaufmann/Bürokauffrau im Handwerk gezogen. Dabei ist es notwendig, bereits dargelegte Aussagen nochmals aufzugreifen. Es wird sich dabei insbesondere auf folgende Publikationen gestützt:

Barbara Orth: Projekt „Evaluation der Büroberufe“. Ergebnisse der schriftlichen Befragung von Personal- /Ausbildungsverantwortlichen und einschlägig ausgebildeten Fachkräften in den ersten Berufsjahren (Band II) – hier bezogen auf den Ausbildungsberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau (Handwerk). Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 35. Hrsg.: BIBB

Henrik Schwarz: Projekt „Evaluation der Büroberufe“. Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung der zuständigen Stellen der Industrie und des Handels, des Handwerks und des öffentlichen Dienstes. (Band V). Wissenschaftliche Diskussionspapiere. Heft 42. Hrsg.: BIBB

Um die Veröffentlichung lesbar zu gestalten, wird bei der Darstellung der einzelnen angewandten Methoden verkürzt von 1. Schriftlicher Befragung, 2. Kammerbefragung und 3. Fallstudien gesprochen. Ebenso wird um Verständnis dafür gebeten, dass aus dem selben Grund, bei der Auswertung der Befragung von Personal- und Ausbildungsverantwortlichen nur verkürzt von „Personalverantwortlichen“ gesprochen wird und vielfach bei der Nennung von Personen nur die männliche Form verwendet wird.

2. Ergebnisse

2.1 Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Welche Betriebe bilden aus?

Bürokaufleute üben in unterschiedlichen Branchen und Betrieben den erlernten Beruf aus. Über ein Drittel aller Bürokaufleute wird im Kfz-Gewerbe ausgebildet wird (ca. 32 Prozent). Es folgen das Metall- (21,5 Prozent) und das Bauhauptgewerbe (14,3 Prozent). Daneben spielt noch der Elektrobereich mit 13 Prozent eine wichtige Rolle.

Die meisten Betriebe beschäftigen ein bis zwei Bürokaufleute. Dies sind überwiegend Betriebe, die bis zu zehn Mitarbeiter haben. In Betrieben mit 20 und mehr Mitarbeitern sind oft drei bis fünf Bürokaufleute tätig. Im Bundesdurchschnitt werden pro Ausbildungsbetrieb 1,4 Bürokaufleute ausgebildet.

Mehr als zwei Drittel der befragten Betriebe haben in den letzten drei Jahren nur selbst ausgebildete Bürokaufleute eingestellt.

Die hohen Auszubildendenzahlen sprechen für die Akzeptanz und Praxisnähe des Berufes. Es entscheiden sich immer mehr Männer diesen Beruf zu ergreifen. In den alten Ländern betrug der Männeranteil 1999 25,5 Prozent, in den neuen Ländern 12,1 Prozent.

Ausbildungsplatzangebot

Die Entwicklung des Ausbildungsplatzangebotes wird von über zwei Drittel der Befragten als gleich bleibend eingeschätzt. Etwa ein Drittel prognostiziert eine negative Entwicklung.

Nur fünf Prozent der Personalverantwortlichen erwarten eine Zunahme an Ausbildungsplätzen.

Aus unterschiedlichen Sichtweisen ergibt sich ein differenziertes Bild zur Ausbildungsplatzentwicklung:

- ☐ Im *Branchenvergleich* schätzen die Personalverantwortlichen in der Metall- und Elektrobranche die Entwicklung am positivsten ein, acht Prozent erwarteten hier eine Zunahme, gefolgt von der Kfz-Branche mit sieben Prozent.
- ☐ Während in den *alten Ländern* über zwei Drittel der Befragten von einem gleichbleibenden Ausbildungsplatzangebot ausgehen, sind es in den *neuen Bundesländern* etwas weniger (59 Prozent). Hier ist der Anteil der Personalverantwortlichen, die eine

Abnahme an Ausbildungsplätzen erwarten, um neun Prozent höher als in den alten Bundesländern.

- *Große Betriebe* mit über 50 Beschäftigten rechnen doppelt so häufig mit einer Zunahme an Ausbildungsplätzen wie die Betriebe mit geringeren Beschäftigtenzahlen. Die *kleinen Betriebe* mit unter zehn Beschäftigten schätzen die Ausbildungsplatzentwicklung am seltensten gleich bleibend und am häufigsten negativ ein.
- Die Betriebe, die *nach 1991 mit der Ausbildung begonnen* haben, rechnen häufiger mit einer Zunahme der Ausbildungsplätze als Betriebe, die bereits vor 1991 ausgebildet haben. Diese gehen am häufigsten von einer Stagnation der Ausbildungsplatzentwicklung aus.

Neueinstellung von Auszubildenden

Die Anzahl der neu eingestellten Auszubildenden hängt in erster Linie vom Bedarf ab, erfolgt aber auch aus Tradition und gesellschaftlicher sowie insbesondere privater und geschäftlicher Verpflichtungen heraus.

Die einstellenden Betriebe bevorzugen Schüler, die über die mittlere Reife verfügen. 1999 besaß mehr als die Hälfte der Bürokaufleute im Handwerk einen Realschuleabschluss.

Gründe für die Berufswahl

Für die Hälfte der schriftlich befragten Bürokaufleute, insbesondere bei den jungen Frauen, war der Ausbildungsberuf der Wunschberuf.

Für die weiblichen Bürokaufleute war die abwechslungsreiche Tätigkeit mit Abstand der am häufigsten genannte Grund für diesen Wunsch. Für die männlichen Kollegen waren dagegen die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten ausschlaggebend.

Praktische Ausbildung im Ausbildungsbetrieb

Der wichtigste Lernort ist der Arbeitsplatz im ausbildenden Betrieb. Weiterhin nehmen Bürokaufleute am Berufsschulunterricht sowie an überbetrieblichen Unterweisungen teil (63 Prozent). Die praktische Ausbildung der Bürokaufleute im Betrieb ist durch eine starke Einbindung in den betrieblichen Ablauf gekennzeichnet. Die Ausbildung erfolgt in der Regel in allen Bereichen oder Abteilungen der ausbildenden Betriebe; es werden jedoch je nach betrieblicher und personeller Notwendigkeit zeitlich und inhaltlich Schwerpunkte gesetzt.

Sowohl die Personalverantwortlichen als auch die Auszubildenden zeigten sich überwiegend zufrieden mit der Ausbildung. Bemängelt wurde der Berufsschulunterricht und die Ausbildungsorganisation dann, wenn nicht alle kaufmännischen Arbeitsbereiche des Betriebes durchlaufen wurden.

Ausbildungsdauer

Die Ausbildungsdauer beträgt in den Büroberufen regulär drei Jahre und wird von den ausbildenden Betrieben auch überwiegend praktiziert. Nur 28,7 Prozent aller Ausbildungsverträge werden mit einer verkürzten Laufzeit (2 oder 2,5 Jahre) aufgrund anrechenbarer Qualifikationen abgeschlossen.

Ausbildungsabbruch

1999 wurden bundesweit 26,2 Prozent aller Ausbildungsverträge der Bürokaufleute im Handwerk vorzeitig gelöst.

Eingesetzte Methoden und Ausbildungsmittel/Qualifikation der Ausbilder

Die Vier-Stufen-Methode „Erklären, vormachen, nachmachen, üben“ ist nach wie vor das gebräuchlichste Instrumentarium zur Vermittlung und Entwicklung von Fertigkeiten und Kenntnissen in der betrieblichen Ausbildung am Arbeitsplatz. Die Methode wird sowohl von den Ausbildern als auch von den Auszubildenden nicht in Frage gestellt.

Lernerfolgskontrolle

In der Regel wird die Lernerfolgskontrolle an den unmittelbaren Arbeitsvollzug angeschlossen. Die Kontrolle bezieht sich auf die sach- und adressatengerechte Erledigung der gestellten Arbeitsaufgaben. Eine systematische Lernerfolgskontrolle erfolgt nur in wenigen Fällen.

Kooperation mit anderen Lernorten

Über die Hälfte der Befragten kooperiert nicht mit dem anderen Lernort. Überdurchschnittlich häufig kooperieren die „anderen Branchen“ (Gebäudereinigung, Fachhandel, Dachdecker, Haus- und Lufttechnik-, Gerüstbau- und Hörgeräteakustikgewerbe) mit der Berufsschule und den überbetrieblichen Ausbildungsstätten. Die Betriebe der Kfz-Branche gaben am häufigsten an, nicht mit der Berufsschule zusammenzuarbeiten, während eine fehlende Kooperation mit den überbetrieblichen Ausbildungsstätten vor allem in der Baubranche konstatiert wurde.

Inhaltliche Abstimmung mit anderen Lernorten

Probleme aufgrund fehlender inhaltlicher Abstimmung mit den anderen Lernorten treten insbesondere in Bezug auf die Vermittlung von Buchhaltungs-Kenntnissen und in der EDV-Ausbildung auf.

Prüfungen

Im Durchschnitt bestanden 1996 pro Kammerbezirk vier Prüfungsausschüsse. Jeder Prüfungsausschuss war durchschnittlich für 83 Auszubildende zuständig.

In der Zwischenprüfung werden überwiegend programmierte Aufgaben eingesetzt. Etwa ein Drittel der Kammern setzt eine Mischung aus programmierten und konventionellen, ungebundenen Aufgaben, ein, während nur 7,5 Prozent der Kammern ausschließlich konventionelle Aufgaben einsetzen.

Etwa zwei Drittel der schriftlich befragten Bürokaufleute haben an speziellen Maßnahmen zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung teilgenommen. Die Teilnahme an überbetrieblichen Unterweisungen wird dabei als sehr positiv eingeschätzt. Die Vorbereitung auf die Abschlussprüfung durch die Berufsschule wird positiver eingeschätzt als durch den Betrieb. Nur für das Fach „Auftragsbearbeitung und Büroorganisation“ wird die Vorbereitung durch den Betrieb besser bewertet. Der Vorbereitungsaufwand für das Fach „Rechnungswesen“ war am größten.

20 Prozent der befragten Kammern erstellt die Aufgaben für die Abschlussprüfung selbst. Die große Mehrheit übernimmt überregional erstellte Aufgaben.

Die Hälfte aller Abschlussprüfungen wird innerhalb eines Zeitraumes von vier bis neun Wochen durchgeführt. Immerhin fast ein Fünftel der Abschlussprüfungen erstreckt sich über einen Zeitraum von zehn bis zwölf Wochen. In einem Fall erstreckte sich die Durchführung der Prüfung sogar über 16 Wochen.

Die schriftliche Abschlussprüfung wird meistens an einem Tag abgewickelt. Im längsten Fall erstreckte sie sich über drei Tage (9,4 Prozent). Sowohl die schriftliche als auch die praktische Abschlussprüfung werden überwiegend in der Kammer oder in der Berufsschule durchgeführt, nur selten im Betrieb. Die Prüflinge werden überwiegend einzeln geprüft. Nur in acht Prozent der Fälle werden auch Gruppenprüfungen vorgenommen.

Wenn programmierte Aufgaben eingesetzt werden, verkürzen sich in ca. einem Drittel der Fälle die Zeitvorgaben. Dies geschieht überwiegend im Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde und, nicht ganz so häufig, im Fach Rechnungswesen. Die Kürzung beträgt in der Regel ein Drittel der Zeit (z. B. von 90 auf 60 Minuten). Im Fach Bürowirtschaft wird die Zeitvorgabe kaum gekürzt.

In 94,3 Prozent aller Fälle dürfen in der Abschlussprüfung Hilfsmittel eingesetzt werden. Der Einsatz bezieht sich fast ausschließlich auf die Benutzung eines (nicht programmierbaren) Taschenrechners. Vereinzelt werden Gesetzestexte, Tabellen und Kontenrahmen genannt. Bei der eingesetzten Software scheint die übliche Standard-Bürosoftware zum Einsatz zu kommen. Bei den eingesetzten Hilfs- und Organisationsmitteln wurden häufig auch Formulare, Lohnsteuertabellen, Taschenrechner, Statistiken und Gesetzestexte genannt.

Die besten Ergebnisse bei der Abschlussprüfung wurden im Fach Auftragsbearbeitung und Büroorganisation (2,8) erzielt. Am schlechtesten schnitten die Prüflinge im Fach Rechnungswesen ab. Hier lagen die Noten, bezogen auf die letzten beiden Abschlussprüfungen, um eine halbe bis eine Note schlechter.

Im Durchschnitt der letzten beiden Abschlussprüfungen lagen die Durchschnittsnoten für die schriftliche Abschlussprüfung um etwas mehr als eine halbe Note schlechter als die Durchschnittsnoten für die praktische Prüfung.

Beurteilung der Prüfungsanforderungen

Bei der Umsetzung der Inhalte der Prüfungsfächer in Prüfungsaufgaben wurden von ca. 20 Prozent der befragten Kammervorteiler Probleme hervorgehoben. Diese betrafen häufig eine „Praxisferne“ der Aufgaben, die zu wenig „handwerksspezifisch“ seien.

Hinsichtlich der praktischen Prüfung gab es in den Fallstudien inhaltlich keine Beanstandungen, jedoch wurde auf technische Probleme hingewiesen. Insbesondere bei Verwendung von unterschiedlicher Software in Betrieb und Berufsschule in Bezug auf die Textverarbeitung und Tabellenkalkulation ist ein hoher Vorbereitungsaufwand von Seiten der Auszubildenden erforderlich.

Etwa zwei Drittel der Kammervorteiler halten die doppelte Gewichtung des Prüfungsfaches Auftragsbearbeitung und Büroorganisation für gerechtfertigt. Die 13,2 Prozent, die nicht dieser Meinung sind, heben zum Beispiel hervor, dass das Fach Informationsverarbeitung ebenso wichtig sei, schlechte Leistungen in diesem Fach jedoch durch die doppelte Gewichtung des Faches Auftragsbearbeitung und Büroorganisation wieder ausgeglichen werden könnten.

Mindestens zwei Drittel der Befragten halten die Zeitvorgaben für die Bearbeitung der einzelnen Prüfungsfächer für angemessen. Wenn eine Zeitvorgabe für ein Prüfungsfach als zu lang angesehen wird, dann betrifft dies (17 Prozent) das Fach Wirtschafts- und Sozialkunde. Für zu kurz halten 9,4 Prozent der befragten Kammervorteiler die Zeitvorgabe für das Prüfungsfach Informationsverarbeitung.

Prüfungsteilnahme und Prüfungserfolg

Nach Angaben des Statistischen Bundesamtes nahmen 1999 6.537 Auszubildende an der Abschlussprüfung teil. Die Erfolgsquote (ohne Wiederholungsprüfungen) lag bei 89,8 Prozent. Damit schneiden die Bürokaufleute im Handwerk etwas besser ab als die Bürokaufleute in Industrie und Handel (87,3 Prozent).

Einschätzung der Ordnungsmittel

68 Prozent der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen äußerten, dass die Anforderungen der Ausbildungsordnung überwiegend den Belangen des Betriebes entsprechen.

Zu dieser Einschätzung kommen auch die befragten Kammervertreter. 77,4 Prozent sind der Ansicht, dass die nach der Ausbildungsordnung zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse den Anforderungen in den Betrieben voll oder überwiegend entsprechen.

89 Prozent der schriftlich befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen machten Angaben zu Fertigkeiten und Kenntnissen, die den Auszubildenden über die Ausbildungsordnung hinaus vermittelt werden. Sie nannten sowohl fachübergreifende als auch betriebs-spezifische Qualifikationen. Bei den betriebs-spezifischen Fertigkeiten und Kenntnissen bezogen sich sehr viele Nennungen auf den Umgang mit der EDV allgemein sowie auf die Anwendung branchen- und betriebs-spezifischer Programme. Im fachübergreifenden Bereich wurde am häufigsten der Umgang mit Kunden genannt.

Jeder zweite Bürokaufmann/jede zweite Bürokauffrau gab an, während der Ausbildung Zusatzqualifikationen erworben zu haben. Mit Abstand am häufigsten wurden Zertifikate im Bereich der EDV abgelegt (27 Prozent). Branchenspezifische Zusatzqualifikationen erworben zwölf Prozent aller Bürokaufleute.

Die zeitliche Gliederung der Ausbildungsordnung dient in der Regel als grobe Orientierung für den Ablauf der Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse. Darüber hinaus besteht eine wichtige Funktion darin, dass an der Länge der Zeitrahmen die Gewichtung der einzelnen zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse erkennbar ist.

Übernahme ins Beschäftigungsverhältnis

43 Prozent der ausbildenden Betriebe haben die erfolgreichen Auszubildenden nach der Abschlussprüfung in ein Arbeitsverhältnis übernommen haben.

Arbeitszeiten und Gehälter

Fast alle Bürokaufleute (93 Prozent) arbeiten mit einer wöchentlichen Arbeitszeit von 38,5 oder mehr Stunden. Nur sieben Prozent waren 1997 mit weniger als 20 Stunden beschäftigt. Ihre Einstiegsgehälter liegen zwischen 2.001 DM und 3.000 DM.

Einarbeitungszeit

Die Einarbeitungszeit dauert durchschnittlich ein bis drei Monate.

Kerntätigkeiten

Befragt nach den wichtigsten Kerntätigkeiten gaben die ausgelernten Bürokaufleute an:

- ☐ Sachbearbeitung,
- ☐ Kundenbetreuung,
- ☐ Sekretariatsaufgaben, Schreibdienst
- ☐ DV-Sachbearbeitung und
- ☐ Kundenberatung.

Weiterhin wurden als Kerntätigkeiten Buchhaltung, Kalkulation, EDV-Betreuung, Ausbildung, Materialdisposition und branchenspezifische Tätigkeiten (z.B. Leitung Baubüro, Verwaltung Gebrauchtwagenbereich) genannt.

Anforderungen

Die 13 am häufigsten - anhand einer vorgegebenen Liste - genannten überfachlichen und fachlichen Anforderungen, die bei nahezu allen Tätigkeiten erforderlich sind, sind die folgenden:

1. Denken in Zusammenhängen
2. Zusammenarbeit im Team
3. Datenverarbeitung
4. Selbstständigkeit
5. Korrespondenz
6. Anpassungsfähigkeit an neue Anforderungen
7. Gute Deutschkenntnisse
8. Eigeninitiative
9. Gute Rechenkenntnisse
10. Büroorganisation
11. Kundenbetreuung
12. Planen und Organisieren
13. Auftragsbearbeitung

Im Bereich der Datenverarbeitung hat insbesondere die Textverarbeitung einen hohen Stellenwert. Datenbankanwendungen und Tabellenkalkulation sind ebenfalls in vielen Bereichen wichtig. Als nicht notwendig werden von den Personalverantwortlichen die Anwendung von Stenografie, Fremdsprachen, das Vor- und Nachbereiten von Veranstaltungen und die Durchführung des Jahresabschlusses gekennzeichnet.

Veränderungen in den Arbeitsbereichen

Veränderungen werden vor allem im Zusammenhang mit dem weiteren Einsatz der EDV gesehen. Es wird eine Optimierung der Geschäftsprozesse in Bezug auf alle Arbeitsbereiche einschließlich der Kundenorientierung erwartet.

Zufriedenheit mit der Berufswahl

86 Prozent aller schriftlich befragten Bürokaufleute sind rückblickend sehr zufrieden mit ihrer Berufswahl. Begründet wird dies sowohl mit dem Abwechslungsreichtum und der Selbstständigkeit der Aufgabenwahrnehmung als auch mit der Arbeitsplatzsicherheit.

Weiterbildung

Schwerpunkte der Weiterbildung liegen in der Vertiefung der Fertigkeiten und Kenntnisse im Bereich der EDV, vor allem in der Anpassung der Qualifikationen an neue Technologien und Software, aber auch in der Spezialisierung auf betriebsspezifische und branchenspezifische Programme. Weiterbildungen zum Umgang mit Kunden, insbesondere das Telefonverhalten, gehören ebenfalls zu den häufigsten Maßnahmen.

Die Bürokaufleute nehmen an Weiterbildungen meist in der Form von Kursen teil. Am häufigsten besuchen sie Telefonseminare und EDV-Kurse.

Aufstiegsmöglichkeiten

Die Aufstiegsmöglichkeiten für Bürokaufleute sind in der Regel eng begrenzt, da es häufig an Aufstiegspositionen fehlt.

2.2 Welche Betriebe bilden aus?

2.2.1 Ausbildende Branchen

Eine Intention der Neuordnung von 1991 war es, sicherzustellen, dass Bürokaufleute in unterschiedlichen Branchen und Betrieben den erlernten Beruf ausüben können. Unsere Befragungen haben ergeben, dass dies bezogen auf die Ausbildung und die Beschäftigung der Bürokaufleute im Handwerk zutrifft. Entsprechend der Wirtschaftsstruktur ergeben sich Schwerpunkte der Ausbildung, jedoch die Streuung über alle Branchen wurde offensichtlich.

Im Einzelnen hat die repräsentative Kammerbefragung gezeigt, dass ein Drittel aller Bürokaufleute im Kfz-Gewerbe ausgebildet wird (ca. 32 Prozent). Es folgen das Metall- (21,5 Prozent) und das Bauhauptgewerbe (14,3 Prozent). Daneben spielt noch der Elektrobereich mit 13 Prozent eine wichtige Rolle. Aber auch in der Gebäudereinigung, im Fachhandel, im Dachdecker-, Haus- und Lufttechnik-, Gerüstbau- und Hörgeräteakustikgewerbe wird ausgebildet.⁴ Nach alten und neuen Bundesländern unterschieden, liegen in den neuen Bundesländern die Anteile für den Kfz-Bereich und den Baubereich etwas höher. Diese Relationen spiegeln sich auch bei den in 1996 neu für die Ausbildung gewonnenen Betrieben wider.

Die schriftliche Befragung ergab noch eine weitere Besonderheit hinsichtlich der Kfz-Branche. In dieser Branche arbeiteten 40 Prozent der befragten Bürokaufleute und 71 Prozent aller männlichen Bürokaufleute. Demgegenüber waren in der Elektrobranche sowie in den Branchen Nahrungsmittel und Körperpflege/Gesundheit keine männlichen Auszubildenden vertreten.

Kleine Betriebe herrschen bei den schriftlich befragten Handwerksbetrieben vor. 44 Prozent der befragten Betriebe haben unter 20 Beschäftigte, 32 Prozent 20 bis 49 Beschäftigte und 24 Prozent über 50 Beschäftigte.

2.2.2 Anteil Bürokaufleute an kaufmännischen Beschäftigten

In den meisten der befragten Betriebe werden ein bis neun kaufmännische Angestellte beschäftigt. Unter diesen war nur in etwa jedem zehnten Betrieb kein ausgebildeter Bürokaufmann/keine ausgebildete Bürokauffrau zu finden.

Die meisten Betriebe (47 Prozent) beschäftigen ein bis zwei Bürokaufleute. Dies sind überwiegend Betriebe, die bis zu zehn Mitarbeiter haben. In Betrieben mit 20 und mehr Mitarbeitern sind oft drei bis fünf Bürokaufleute tätig.

⁴ Diese Gewerbe werden im folgenden zusammengefasst als „andere Branchen“ bezeichnet, da sie nur in einem geringen Umfang in der Befragung vertreten sind.

Mehr als zwei Drittel der befragten Betriebe hat in den letzten drei Jahren nur selbstausgebildete Bürokaufleute eingestellt. Nur in kleineren Betrieben wurde teilweise auf fremdausgebildete Fachkräfte zurückgegriffen. Diese Betriebe rechnen auch häufiger mit einer Abnahme der Ausbildungsplätze.

In den schriftlich befragten Betrieben werden insgesamt 354 Bürokaufleute-Auszubildende und 1.346 gewerblich-technische Auszubildende beschäftigt. Mit der Betriebsgröße nimmt in der Regel die Anzahl der Auszubildenden zu. Auffallend ist aber dennoch, dass 41 Prozent der Betriebe mit 50 und mehr Beschäftigten ebenfalls nur einen auszubildenden Bürokaufmann/eine auszubildende Bürokauffrau beschäftigen. Die Kammerbefragung von 1998 zeigte, dass im Bundesdurchschnitt pro Ausbildungsbetrieb 1,3 Auszubildende (1,2 in den alten und 1,5 in den neuen Ländern) ausgebildet werden.

2.2.3 Entwicklung der Ausbildungsplatzzahlen

In den westlichen Bundesländern war die Zahl der Auszubildenden zwischen 1993 und 1997 rückläufig. Demgegenüber ergab sich für die östlichen Bundesländer ein umgekehrter Trend. Hier stieg die Zahl der Auszubildenden im gleichen Zeitraum, so dass bundesweit insgesamt seit 1994 die Zahl der Auszubildenden im Handwerk wieder ansteigt.

Diese Tendenz wurde von den schriftlich befragten Handwerksbetrieben bestätigt. Das veränderte Einstellungsverhalten in den letzten drei Jahren wird von den Personalverantwortlichen vorrangig mit bedarfsbezogenen Argumenten begründet.

Wenn es zu Einstellungen kam, dann aufgrund der wirtschaftlichen Entwicklung sowie technischer und organisatorischer Veränderungen. 25 Prozent der schriftlich befragten Personalverantwortlichen begründen die vollzogene Steigerung auch mit ihrer gesellschaftlichen Verantwortung.

Die Entwicklung des Ausbildungsplatzangebotes schätzen fast zwei Drittel der Personalverantwortlichen für die nächsten ein, zwei Jahre als gleichbleibend ein. Etwa ein Drittel prognostiziert eine negative Entwicklung. Nur fünf Prozent der Personalverantwortlichen erwarten eine Zunahme an Ausbildungsplätzen.

Aus unterschiedlichen Sichtweisen ergibt sich ein differenziertes Bild zur Ausbildungsplatzentwicklung:

- ☐ Im *Branchenvergleich* schätzen die Personalverantwortlichen in der Metall- und Elektrobranche die Entwicklung am positivsten ein. Acht Prozent erwarteten hier eine Zunahme, gefolgt von der Kfz-Branche mit sieben Prozent.

- Während in den *alten Ländern* über zwei Drittel der Befragten von einem gleichbleibenden Ausbildungsplatzangebot ausgehen, sind es in den *neuen Bundesländern* etwas weniger (59 Prozent). Hier ist der Anteil der Personalverantwortlichen, die eine Abnahme an Ausbildungsplätzen erwarten, um neun Prozent höher als in den alten Bundesländern.
- *Große Betriebe* mit über 50 Beschäftigten rechnen doppelt so häufig mit einer Zunahme an Ausbildungsplätzen wie die Betriebe mit geringeren Beschäftigtenzahlen. Die *kleinen Betriebe* mit unter zehn Beschäftigten schätzen die Ausbildungsplatzentwicklung am häufigsten negativ ein.
- Die Betriebe, die *nach 1991 mit der Ausbildung begonnen* haben, rechnen häufiger mit einer Zunahme der Ausbildungsplätze als Betriebe, die bereits vor 1991 ausgebildet haben. Diese gehen am häufigsten von einer Stagnation der Ausbildungsplatzentwicklung aus.

Bei den prognostizierten Veränderungen des Ausbildungsplatzangebotes stehen wiederum betriebsbedingte und bedarfsbezogene Gründe im Vordergrund. 57 Prozent der Personalverantwortlichen, die mit einem Rückgang der Einstellungszahlen rechnen, machen dafür die wirtschaftliche Entwicklung verantwortlich. Aber auch technische und organisatorische Veränderungen spielen mit 30 Prozent der Nennungen eine wichtige Rolle. Nur acht Prozent der Personalverantwortlichen sehen in der technischen, organisatorischen Entwicklung einen Grund zur Aufstockung der Ausbildungsplätze. Allerdings wächst in der Vorausschau das Bewusstsein für die gesellschaftliche Verantwortung. Mit 50 Prozent der Antworten wird mit ihr ebenso häufig eine künftige Zunahme der Ausbildungsplätze begründet wie mit der wirtschaftlichen Entwicklung.

Von einer gleichbleibenden oder sogar rückläufigen Ausbildungsplatzentwicklung gingen auch die interviewten Personalverantwortlichen aus.:

„In der Regel wird bei uns jedes Jahr eine Lehrstelle besetzt.“ (Inhaber eines Autohauses)

„Betriebe unserer Größenordnung werden sich zusammenschließen müssen, und dadurch wird zwangsläufig der Bedarf an Verwaltungsberufen und Ausbildungsstellen kleiner werden.“ (Geschäftsführer eines Bauunternehmens).

2.3 Ausbildungspraxis

2.3.1 Bedarfsermittlung und Rekrutierung

Hinsichtlich des Einstellungsverhaltens der Betriebe ist die Auswertung der schriftlichen Befragung aufschlussreich.

An der Befragung beteiligten sich – wie bereits ausgeführt – überwiegend kleine und mittlere Handwerksbetriebe mit einer Mitarbeiterzahl bis zu 50 Personen. Hier werden in der Regel pro Jahr ein bis zwei Auszubildende eingestellt bzw. eine Neueinstellung erfolgt, wenn ein Auszubildender oder eine Auszubildende die Ausbildung beendet hat. Die Anzahl der neu eingestellten Auszubildenden hängt in erster Linie vom Bedarf ab, erfolgt aber auch aus Tradition und gesellschaftlicher sowie insbesondere privaten und geschäftlichen Verpflichtungen heraus.

„Bei uns wird seit 1960 jedes Jahr eine Bürokauffrau ausgebildet und so wird es auch bleiben.“ (Inhaber eines Autohauses)

„Die erste Auszubildende war die Nichte des Inhabers, die zweite auch betrieblich verwandt.“ (Prokuristin eines Dachdecker-Betriebes)

Die Auswahl der Auszubildenden und die Feststellung der Eignung wird durch den Geschäftsführer, den Meister oder den Personalverantwortlichen in der Regel persönlich vorgenommen. Üblicherweise besteht das Auswahlverfahren aus der schriftlichen Bewerbung und einem Vorstellungsgespräch. Meist gibt es weder festgelegten Kriterien, denen die Bewerber genügen müssen, noch werden Tests durchgeführt.

Wichtig für die Auswahl der Jugendlichen, die zum Vorstellungsgespräch eingeladen werden, sind zunächst die schulischen Ergebnisse, insbesondere in Deutsch und Mathematik. Überaus wichtig ist der Eindruck, den der Bewerber im Vorstellungsgespräch hinterlässt. Dieser Eindruck bezieht sich sowohl auf die Fähigkeit des Bewerbers, ein Gespräch zu führen, sich verständlich auszudrücken, auf seine Umgangsformen als auch auf Äußeres. Günstig kann sich für den Bewerber ein vorheriges Praktikum oder generell das persönliche Engagement, den Betrieb vor der Bewerbung kennen zu lernen, auswirken.

Der Personalleiter eines Autohauses achtet bei den Bewerbern „... erst mal auf Persönliches; dass sie redegewandt, dass sie frei sind, dass man gut miteinander kommunizieren kann. Ich achte auch ein bisschen auf Äußeres. ...Aber sehr günstig ist, wenn man sie schon über ein Praktikum in der 9. oder 10. Klasse kennengelernt hat. Und wenn sie dann noch eine Woche in den Ferien hier arbeiten, dann haben wir schon ein kleines bisschen mehr das Gefühl, wie sie telefonieren können, wie sie mit den Mitarbeitern umgehen.“

Hinsichtlich der Vorbildung der Auszubildenden bevorzugen die einstellenden Betriebe Schüler, die über die mittlere Reife verfügen. Dies spiegeln zum einen die Daten des Statistischen

Bundesamtes wider, nach denen über die Hälfte der Bürokaufleute im Handwerk 1997 über einen Realschulabschluss verfügte. Zum anderen wurde dieses Einstellungsverhalten auch in den Befragungen deutlich. Von den befragten Bürokaufleuten verfügten 61 Prozent über die Mittlere Reife. Hierbei liegt der Anteil der männlichen Bürokaufleute um zwölf Prozent über dem der weiblichen. Diese verfügen häufiger über einen Hauptschulabschluss als ihre männlichen Kollegen.

In den Interviews bestätigten die Personalverantwortlichen dieses Einstellungsverhalten:

„Wir erwarten die mittlere Reife. Also Abiturienten sind überqualifiziert, Hauptschüler dagegen zu gering qualifiziert. Man muss sagen, schon die Realschüler haben teilweise erhebliche Probleme mit Deutschkenntnissen und in der Hauptschule sind dann gar keine vorhanden.“ (Geschäftsführer eines Bauunternehmens)

Auf die Frage an die Personalverantwortlichen, ob sich die schulische Vorbildung der Bürokaufleute in den letzten drei, vier Jahren verändert hat, konnten die meisten keine Angaben machen bzw. keine Veränderungen feststellen. Diejenigen, die eine Veränderung konstatierten, gaben überwiegend an, ein höheres Schulbildungsniveau von Seiten der Bewerber sei festzustellen, das aber auch einhergehe mit den veränderten beruflichen Anforderungen.

2.3.2 Berufswahlmotive der Bewerber

Für die Hälfte der schriftlich befragten Bürokaufleute, und insbesondere bei den jungen Frauen war der Ausbildungsberuf der Wunschberuf. Der größte Anteil der männlichen Bürokaufleute (43 Prozent) gab an, keinen Wunschberuf gehabt zu haben.

Befragt nach den Gründen für die Berufswahl antworteten die weiblichen und die männlichen Bürokaufleute sehr unterschiedlich. Für die weiblichen Bürokaufleute war die abwechslungsreiche Tätigkeit mit Abstand der am häufigsten genannte Grund. Für die männlichen Kollegen waren dagegen die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten ausschlaggebend. Auch die Arbeitsplatzsicherheit war für 18 Prozent der Bürokauffrauen entscheidend. Bei den männlichen Bürokaufleuten wurde dieser Aspekt nur von fünf Prozent genannt. Sie sahen häufiger keine Alternativen als ihre Kolleginnen.

Hinsichtlich der Berufswahl zwischen dem Beruf Bürokaufmann/Bürokauffrau und dem Beruf des Kaufmanns/der Kauffrau für Bürokommunikation gaben mehr als 80 Prozent der befragten Bürokaufleute an, dass eine Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Bürokommunikation für sie nicht in Frage komme. 40 Prozent lehnten diesen Ausbildungsberuf ganz ab und 43 Prozent wussten zu wenig über ihn, um ihn als Alternative zu betrachten. Bei diesen Aussagen zeigten sich die männlichen Bürokaufleute jedoch flexibler. Für 24 Prozent von ihnen wäre auch eine Ausbildung zum Kaufmann für Bürokommunikation in Frage gekommen.

Diejenigen, die in dem Bürokaufmann/der Bürokauffrau ihren Wunschberuf sahen, gaben etwas häufiger an, auch an eine Berufsausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Bürokommunikation gedacht zu haben. Als Gründe für die Entscheidung einer Ausbildung zum Bürokaufmann/zur Bürokauffrau wurden bessere Angebote im erlernten Beruf, die Präferenz für den erlernten Beruf und keine Wahlmöglichkeiten genannt. Für die männlichen Bürokaufleute gab es überdurchschnittlich häufig bessere Angebote im Bürokaufmannsberuf. Die Bürokauffrauen hatten am häufigsten keine Wahlmöglichkeit.

Die bewusste Wahl der Personalverantwortlichen, den Beruf Bürokaufmann/Bürokauffrau auszubildenden wurde auch in den Befragungen deutlich:

Der Personalleiter eines Autohauses hat sich für den Beruf Bürokauffrau im Vergleich zur Kauffrau für Bürokommunikation entschieden: „... weil er allgemeiner ist. Unter Bürokommunikation stelle ich mir dann schon etwas Spezialisiertes vor, was eigentlich in unserem Metier nicht unbedingt nötig ist. Das geht auch in eine andere Richtung, was wir gar nicht bieten können. Das reine Schreiben ist halt wenig. Die Bürokauffrau ist für uns in allen Bereichen passend.“

Auch der Personalleiter eines Betonfertigteilwerkes schätzt die vielseitige Einsetzbarkeit der Bürokaufleute: „Der Beruf Bürokauffrau ist breit angelegt. Man kann als Sekretärin, in der Buchhaltung oder als Baukauffrau, also auf den Baustellen direkt arbeiten. Aber man kann auch in den Verkauf.“

2.3.3 Organisation und Durchführung der Ausbildung

2.3.3.1 Praktische Ausbildung im Ausbildungsbetrieb

Der wichtigste Lernort der angehenden Bürokaufleute ist der Arbeitsplatz im ausbildenden Betrieb. Weiterhin nehmen sie am Berufsschulunterricht sowie an überbetrieblichen Unterweisungen teil. Immerhin 63 Prozent aller schriftlich befragten Betriebe entsenden ihre Auszubildenden zur überbetrieblichen Unterweisung, 16 Prozent bieten innerbetrieblichen Unterricht an. Die regionalen Unterschiede sind hier beachtlich: 79 Prozent der Betriebe in den alten Bundesländern bieten überbetriebliche Unterweisungen an, aber nur 33 Prozent in den neuen Ländern. Innerbetrieblicher Unterricht wird vor allem in der Kfz-Branche durchgeführt.

Die zeitweilige Ausbildung in einem anderen Betrieb, d. h. im Verbund und/oder in Kooperation mit anderen Unternehmen, wird in den neuen Bundesländern doppelt so häufig genutzt wie in den alten. Ausnahme ist hier die Baubranche: obwohl diese Betriebe in den neuen Bundesländern überproportional vertreten sind, gab nur ein Prozent von ihnen an, mit anderen zu kooperieren.

Die praktische Ausbildung der Bürokaufleute im Betrieb ist durch eine starke Einbindung in den betrieblichen Ablauf gekennzeichnet. Die Ausbildung erfolgt in der Regel in allen Bereichen oder Abteilungen der ausbildenden Betriebe; es werden jedoch je nach betrieblicher

und personeller Notwendigkeit zeitlich und inhaltlich Schwerpunkte gesetzt. In diesem Sinne werden auch die Vorgaben der Ausbildungsordnung in den betrieblichen Ausbildungsplänen umgesetzt. Ein anschauliches Bild von der realen Ausbildungsdurchführung vermitteln die drei folgenden Zitate:

„Wir sind als Ausbildungsbetrieb ein kleiner Betrieb, wo wir die Auszubildenden dann nur im Rahmen unserer eigenen Tätigkeit mit ausbilden können, wo wir versuchen, uns an den Ausbildungsrahmenplan zu halten. Aber natürlich sind da gewisse Grenzen gesetzt.“ (Geschäftsführer eines Bauunternehmens)

„Der von uns praktizierte Ausbildungsverlauf in den bekannten Abteilungen richtet sich nach unseren betrieblichen Erfordernissen und unsere Auszubildenden haben ihre Ausbildung immer mit Erfolg abgeschlossen.“ (Stellv. Geschäftsführerin eines Stahlbaubetriebes)

„Bei uns sind die Auszubildenden sehr stark in den Arbeitsprozess eingegliedert. Bei uns ist es so: im Rechnungsprüfungsbereich sind die Auszubildenden voll in die mengenmäßige Prüfung von Rechnungen eingebunden. Das fällt dann schon auf, wenn ein Lehrling mal 14 Tage krank wäre, der würde regelrecht fehlen.“ ...

„Es wird operativ entschieden, in welcher Abteilung der Auszubildende bleibt. Die Auszubildende im 3. Lehrjahr ist in der Finanzbuchhaltung jetzt schon fast zwei Jahre und hat fast nur die Finanzbuchhaltung durchlaufen. Sie ist so gut in dem Bereich, dass sie eine Kollegin in der Rechnungsprüfung vertreten kann.“ (Personalleiter Betonfertigteilwerk)

Die auszuübenden Tätigkeiten während der Ausbildung sind abhängig von der Größe des Ausbildungsbetriebes und der betrieblichen Ablauforganisation. Es ergeben sich wesentliche Unterschiede in den wahrzunehmenden Aufgaben in Abhängigkeit davon, ob im Ausbildungsbetrieb alle kaufmännischen Arbeitsbereiche vorhanden sind oder Bereiche ausgelagert wurden. So werden die Tätigkeiten der Auszubildenden einerseits als sehr vielfältig beschrieben, aufgrund des Durchlaufs durch die verschiedenen Abteilungen, andererseits jedoch auch als sehr spezialisiert durch die unterschiedlich lange Verweildauer - von einer Woche bis zu einem Jahr - in den einzelnen Abteilungen. Hervorzuheben ist, dass den Auszubildenden - je nach persönlichem Engagement und Können - schon nach relativ kurzer Zeit verantwortungsvolle Aufgaben übergeben werden, die sie selbstständig bearbeiten.

Der hohe Grad der Spezialisierung und Selbstständigkeit, der insbesondere im 3. Ausbildungsjahr erreicht wird, aber auch die Vielfältigkeit der Aufgaben kommt durch die folgenden Zitate zum Ausdruck:

„Begonnen wird immer in der Buchhaltung. ... Die Abteilungen Einkauf und Verkauf werden jeweils im zweiten und dritten Ausbildungsjahr durchlaufen.“ Grundsätzlich verbleiben die Auszubildenden jeweils ein Jahr in den einzelnen Abteilungen. (Stellv. Geschäftsführerin eines Stahlbaubetriebes)

„Ich war im ersten Lehrjahr in der Rechnungsprüfung. Habe dort alle Lieferscheine zu den jeweiligen Lieferantenrechnungen rausgesucht. Dann bin ich seit 1996 bis jetzt in der Finanzbuchhaltung; habe dort alles im Debitorenbereich gemacht. Dann habe ich

angefangen, die Kasse zu bekommen: zu kontieren, zu buchen. Dann kam ich in den Kreditorenbereich in das Stammwerk. Danach muss ich noch in den Verkauf und ins Fertigteilwerk, die Rechnungen schreiben. Und irgendwann ins Stammwerk zur Lohnbuchhaltung. Und danach kommt die Prüfungsvorbereitung.“ (Auszubildende im Betonfertigteilwerk im 3. Ausbildungsjahr)

„Im Normalfall fängt die Ausbildung vorne am Tresen an. Damit sie (die Auszubildenden) erst mal langsam mit den Abläufen hier bekannt werden, dass sie auch mal ans Telefon müssen, mal einen Termin reinschreiben, mal mit den Kunden reden. Danach kommt die ganze Geschichte mit den Rechnungen und endet dann ein Jahr in der Buchhaltung.“ (Autohaus Personalleiter)

„Die meiste Ausbildungszeit wird für die Vermittlung von Entgeltabrechnung und Personalangelegenheiten, wie z. B. die Abrechnung der Sozialversicherung, benötigt. Daneben nimmt auch die Datenverarbeitung einen großen Zeitraum ein.“ (Ausbildungsleiterin Gebäudereinigung)

„Viel Zeit wird auf die Vermittlung der Buchhaltung gelegt. Debitorenbuchhaltung, Verarbeitung von Rechnungen, Kontierungen, Buchungen, Zahlungen und ähnliches bis hin zur Überarbeitung des Mahnwesens, Bearbeitung von Kürzungen ...“. (Personalleiter Betonfertigteilwerk)

Die von den Auszubildenden sowie den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen konstatierte enge Einbeziehung in den Betriebsablauf ist charakteristisch für die Ausbildung von Bürokaufleuten. Eine andere repräsentative Befragung, die von Mai bis Juli 1996 mit rund 6.000 Auszubildenden in 15 zahlenmäßig bedeutenden Berufen, darunter auch die Bürokaufleute, durchgeführt wurde, bestätigt diese Feststellung. 69 Prozent der befragten Bürokaufleute gaben die Auskunft, im realen Geschäftsbetrieb eingesetzt zu werden. Sie selber schätzten ein, dass sie ab dem zweiten, aber insbesondere ab dem dritten Ausbildungsjahr Tätigkeiten wie eine Fachkraft ausführen. Vor diesem Hintergrund äußerten sich jedoch auch 64 Prozent der befragten Bürokaufleute unzufrieden mit der Bezahlung. Die Projektleiterin dieser Befragung schätzt dazu ein: „Selbst wenn hier eine etwas übersteigerte Selbsteinschätzung der Jugendlichen vorliegen mag, ist der Nutzen für den einzelnen Betrieb nicht zu unterschätzen. Die Arbeitskraft der Auszubildenden zählt, vor allem in kleinen und mittleren Betrieben, zum festen wirtschaftlichen Bestandteil im Betriebsablauf.“⁵

⁵ U. Hecker: Materielle Situation der Auszubildenden. In: BWP 27/1998/1. S. 7 ff

In der durchgeführten Befragung wurden die Auszubildenden nach der Zufriedenheit mit der Ausbildung bzw. nach Verbesserungsmöglichkeiten befragt. Überwiegend zeigten sich alle Auszubildenden mit ihrer Ausbildung zufrieden, bemängelt wurde jedoch auch, wenn nicht alle Abteilungen des ausbildenden Betriebes durchlaufen wurden.

Eine Auszubildende eines Autohauses im dritten Ausbildungsjahr gab an, dass sie, wenn sie selber Ausbilderin wäre dafür sorgen würde, dass die Auszubildenden „mehr im Betrieb rumkommen, in mehr Abteilungen arbeiten.“

Die Auszubildende des Betonfertigteilwerkes (dritten Ausbildungsjahr) äußerte sich gleichfalls in diese Richtung: „Wenn ich selber Ausbilderin wäre, hätte ich dafür gesorgt, dass man mehr von den anderen Abteilungen mitbekommt. Beim Einkauf vielleicht, und wenn es nur eine Woche gewesen wäre. Damit du weißt, ob es dir liegen würde.“

Diese Aussagen liegen im Kontext mit den Ergebnissen D. Zielkes, der eine Befragung zur Ausbildungszufriedenheit durchführte.⁶ Er kommt zu dem Schluss: „Die erlebte Ausbildungspraxis in den Betrieben hat entscheidenden Einfluss auf die Zufriedenheitsaussagen der Auszubildenden: insbesondere der Abwechslungsreichtum der Arbeitsaufgaben, die Zufriedenheit der Jugendlichen mit ihren Ausbildern, die Intensität der persönlichen Zuwendung durch die Ausbilder, ein problemloses Verhältnis zu den Ausbildern, der Grad der pädagogischen Intentionalität der Unterweisungspraxis und die Ausstattung mit erforderlichen Ausbildungsmitteln tragen zur Ausbildungszufriedenheit der Auszubildenden bei.“

2.3.3.2 Ausbildungsdauer

Die Ausbildungsdauer beträgt in den Büroberufen regulär drei Jahre und wird von den ausbildenden Betrieben auch überwiegend praktiziert. Die Kammerbefragung ergab, dass 28,7 Prozent aller Ausbildungsverträge mit einer verkürzten Laufzeit (2 oder 2,5 Jahre) aufgrund anrechenbarer Qualifikationen abgeschlossen werden. Deutliche Unterschiede gibt es hier zwischen den alten und den neuen Bundesländern. Während im Westen 34 Prozent der Ausbildungsverträge eine verkürzte Laufzeit vorsehen, sind es im Osten nur 5,2 Prozent.

Rechnet man jene Auszubildenden hinzu, die vorzeitig zur Prüfung zugelassen werden, so steigt der Anteil derjenigen, deren Ausbildungszeit weniger als drei Jahre beträgt, auf ca. 45 Prozent.

⁶ D. Zielke: Ursachen der Ausbildungszufriedenheit. In: BWP 27/1998/2, S. 14

Die schriftliche Befragung gibt noch detaillierter Auskunft hinsichtlich der Verkürzung von Ausbildungsverhältnissen.

- So zeigt es sich, dass männliche Bürokaufleute häufiger eine Verkürzung wahrnehmen als die weiblichen.
- Betrachtet man die einzelnen Branchen ist festzustellen, dass in der Baubranche am seltensten eine verkürzte Ausbildungsdauer vereinbart wird. In der Metall- und Elektrobranche häufiger Ausbildungsverträge über 2 Jahre oder 2,5 Jahre geschlossen werden.
- Die Betriebsgröße keinen Einfluss auf die vertragliche Ausbildungsdauer hat.

2.3.3.3 Ausbildungsabbruch

Wie bereits in der Einleitung dieser Veröffentlichung dargelegt, wurden 1999 bundesweit 26,2 Prozent aller Ausbildungsverträge der Bürokaufleute im Handwerk vorzeitig gelöst. Die schriftliche Befragung ergab, dass seit 1994 in zwölf Prozent der befragten Betriebe Bürokaufleute die Ausbildung im ersten Ausbildungsjahr abgebrochen haben. Festzustellen ist, dass der Anteil der Abbrecher mit wachsender Betriebsgröße steigt. In den Betrieben der neuen Bundesländer wurde die Ausbildung deutlich seltener abgebrochen als in den alten Bundesländern.

2.3.3.4 Eingesetzte Methoden und Ausbildungsmittel/Qualifikation der Ausbilder

Die Vier-Stufen-Methode „Erklären, vormachen, nachmachen, üben“ ist nach wie vor das gebräuchlichste Instrumentarium zur Vermittlung und Entwicklung von Fertigkeiten und Kenntnissen in der betrieblichen Ausbildung am Arbeitsplatz. Die Methode wird sowohl von den Ausbildern als auch von den Auszubildenden nicht in Frage gestellt, da sie einerseits traditionell angewendet wird, andererseits man davon ausgehen kann, dass Kenntnisse über neue Methoden bei den Ausbildern nur unzureichend vorhanden sind. Die schriftliche Befragung hat ergeben, dass z. B. Lernbüros selten genutzt werden und wenn, dann nur in Betrieben, die unter 10 oder zwischen 20 und 49 Personen beschäftigen.

Die üblichen Ausbildungsmethoden wurden in den Interviews von den Auszubildenden wie folgt beschrieben:

„Mir wurde alles erklärt. Wenn es etwas gab: Ich hab immer Fragen gestellt. Und das klappt bis heute ziemlich gut. Mir wurde es vorgemacht oder wir haben es grad zusammengemacht. Gerade wie es um das Buchen ging. Bis ich es dann alleine machen konnte.“ (Auszubildende im Betonfertigteilwerk im dritten Ausbildungsjahr)

„Die Buchhalterin versucht, mir so viel wie möglich beizubringen, was speziell für die Buchhaltung wichtig ist. Für den Kundendienst habe ich weniger gelernt als in der Buchhaltung. Bei schwierigen Aufgaben setzt sie sich mehrere Male mit mir hin und guckt halt zu, ob es richtig gemacht wurde.“ (Auszubildende im Autohaus im dritten Ausbildungsjahr.)

Zu verkennen sind bei dieser Ausbildungsmethode - dem Lernen am Arbeitsplatz - nicht die potentiellen Möglichkeiten, die bei didaktisch überlegtem Vorgehen, den Ausbildungserfolg maximieren können. Wie in einem Modellversuch der Wacker-Chemie gezeigt wurde, können durch die „Methode des entdeckenden Lernens am Arbeitsplatz“ Qualifikationen erworben werden, die neben dem Fachwissen und der Handhabung der modernen Technik vor allem soziale und personale Fähigkeiten umfassen. Es geht hier darum, Entscheidungen zu treffen, soziale Beziehungen zu pflegen, Stör- und Sonderfälle zu bearbeiten, improvisieren zu können, neue Wege zu finden - kurz: Es geht um selbstständige berufliche Handlungsfähigkeit, die auf einem fundierten Verständnis für das Ineinandergreifen kaufmännischer und betrieblicher Abläufe beruht.⁷

In der bereits erwähnten Untersuchung D. Zielkes⁸ kommen die Auszubildenden aber auch zu dem Schluss, dass abwechslungsreicher Methodenreichtum nicht erforderlich ist für ihre Ausbildungszufriedenheit. Zielke erklärt dies damit, dass sie von ihren Ausbildern nie oder nur selten mit Projektmethode, Rollenspiel, Hausaufgaben, Computersimulation und Übungsfirma konfrontiert wurden und bemängelt das Defizit bei der Ausbildung der Ausbilder. Die neugeordnete Ausbilder-Eignungsverordnung gewerbliche Wirtschaft sowie die Modernisierung der berufs- und arbeitspädagogischen Lehrgänge zur Vorbereitung auf die Meisterprüfung sollen hier Abhilfe schaffen.

Auch im Zusammenhang mit den Perspektiven und Möglichkeiten, die Multimedia in der betrieblichen Berufsausbildung eröffnen, wird von unterschiedlichen Seiten auf den Entwicklungsbedarf und die Schwierigkeiten in der Berufsausbildung im Handwerk hingewiesen: "Die soziale Verfassung der überwiegenden Mehrheit der traditionellen Handwerksbetriebe wendet sich eher gegen tiefgreifende Innovationen, als dass sie sie befördert. Der Einsatz von Multimedia zur Verbesserung der Lern- und Arbeitssituation setzt zunächst große finanzielle und zeitliche Investitionen voraus, für die im handwerklichen „Durchwursteln“ unter dauerndem Termin- und Zeitdruck in traditionellen Betrieben kaum Spielräume geschaffen werden können." (Hahne 1998)⁹

⁷ Modellversuch „Erprobung arbeitsplatzorientierter Methoden für die Ausbildung von Industriekaufleuten unter den Bedingungen neuer Bürotechnologien“ Träger: Wacker-Chemie GmbH. 1991

⁸ Erklären, vormachen, nachmachen, üben. Wer die Lehrlingsausbildung verbessern will, muss die Weiterbildung der Meister verbessern. In: Frankfurter Rundschau Nr. 287 vom 10. Dezember 1998

⁹ K. Hahne: Multimedia – Perspektiven für eine arbeitsorientierte Aus- und Weiterbildung im Handwerk, BWP 27/1998

Gleichzeitig muss festgestellt werden, dass die Anwendung multimedialer Lernsoftware in Handwerksbetrieben auch personell und strukturell viele Schwierigkeiten mit sich bringt. Zum Beispiel die Implementierung und Betreuung der Lernprogramme erfordern einen personellen Aufwand, der in Klein- und Mittelbetrieben des Handwerks kaum zu leisten ist.

Des Weiteren ist zu verzeichnen, dass sich das derzeitige Angebot von Lernsoftware aus Absatzgründen auf Großbetriebe und Bereiche industrieller und kaufmännischer Berufe mit hohen Absolventenzahlen konzentriert. Als - einziges bekanntes - Beispiel für den Einsatz in der Ausbildung von Bürokaufleuten im Handwerk ist hier SIMBA "Simulation der betrieblichen Arbeitswelt für die kaufmännische Qualifizierung in Industrie und Handwerk" zu nennen.¹⁰

2.3.3.5 Erfolgskontrolle

Um Ausbildungs- bzw. Entwicklungsfortschritte bei den Auszubildenden erkennen zu können, ist eine Lernerfolgskontrolle oder eine Beurteilung der Auszubildenden nach dem Absolvieren der einzelnen Ausbildungsbereiche eigentlich unentbehrlich. Eine regelmäßige Kontrolle des Ausbildungsstandes ist eine Hilfe für die Auszubildenden, sich selbst besser einschätzen zu können und es sind Hilfen für die Ausbildungsverantwortlichen, Schwächen und Fehlleistungen frühzeitig zu erkennen, um sie korrigieren zu können.¹¹

Im Handwerk, mit seinen überschaubaren Strukturen und Hierarchien und damit kurzen Informationswegen zwischen den Ausbildungsverantwortlichen und –beauftragten wird in der Regel die Lernerfolgskontrolle an den unmittelbaren Arbeitsvollzug angeschlossen. Die Kontrolle bezieht sich dann auf die sach- und adressatengerechte Erledigung der gestellten Arbeitsaufgaben. Sie kann sich darüber hinaus aber auch auf die Einsatzbereitschaft, die Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeitern, die Selbstständigkeit der Aufgabenerledigung und die Lernbereitschaft beziehen.

Eine Fachkraft des Betonfertigteilterwerkes äußert dazu, dass das Wichtigste gewesen sei, „... dass man seine Arbeit gut gemacht hat und daran wurde man gemessen.“

¹⁰ H.-D. Müller, H.-CH. Steinborn: SIMBA: "Simulation der betrieblichen Arbeitswelt für die kaufmännische Qualifizierung in Industrie und Handwerk". Hrsg.: BIBB Bielefeld 1998

¹¹ vgl. H. Knebel: Personalbeurteilung. Heidelberg 1995

Die Verfahrensweise eines Bauunternehmens ist eher die Ausnahme:

„Der einzelne Abteilungsleiter macht eine kleine Beurteilung, die er uns zur Verfügung stellt. Und dann natürlich die Beurteilung des Azubis nach seinen Noten in der Schule.“
Gespräche über den Lernfortschritt mit den Auszubildenden gibt es, wenn man mit den schulischen Noten nicht zufrieden ist.

Die schriftlich befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen geben darüber hinaus an, den Auszubildenden immer wieder anzubieten, mit ihnen Gespräche über Ausbildungsverlauf und -probleme bei Wunsch zu führen. Dies wird jedoch von den Auszubildenden gar nicht oder selten in Anspruch genommen. Fragen und Probleme werden in der Regel direkt mit der ausbildenden Fachkraft geklärt.

Eine weitere Möglichkeit der Lernerfolgskontrolle, die in den befragten Betrieben aber unterschiedlich gehandhabt wird, ist die regelmäßige Kontrolle des Berichtsheftes.

2.3.4 Ausbildung in der Berufsschule/in überbetrieblichen Ausbildungsstätten

Die schriftliche Befragung der ausbildenden Betriebe hinsichtlich ihrer Kooperation mit der Berufsschule und den überbetrieblichen Ausbildungsstätten bestätigt alle Erfahrungen. Die Kooperation mit beiden Einrichtungen wird von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen ungefähr gleich bewertet. Über die Hälfte der Befragten kooperiert gar nicht mit den anderen Lernorten. Überdurchschnittlich häufig kooperieren die „anderen Branchen“ (Gebäudereinigung, Fachhandel, Dachdecker, Haus- und Lufttechnik-, Gerüstbau- und Hörgeräteakustikgewerbe) mit der Berufsschule und den überbetrieblichen Ausbildungsstätten. Die Betriebe der Kfz-Branche gaben am häufigsten an, nicht mit der Berufsschule zusammenzuarbeiten, während eine fehlende Kooperation mit den überbetrieblichen Ausbildungsstätten vor allem in der Baubranche konstatiert wurde.

Die Interviews haben gezeigt, dass ein wesentlicher Grund für die mangelnde Zusammenarbeit in der traditionell gefestigten Einstellung der Personalverantwortlichen zu liegen scheint, dass die Berufsschule für „das Theoretische“ und der Betrieb für das „Praktische“ zuständig sind und hier eine Abstimmung nicht erforderlich ist. Hinzu kommen zeitliche und organisatorische Schwierigkeiten, eine Kooperation mit der Berufsschule zu gestalten. Allerdings werden in der Regel Einladungen zu „Tagen der offenen Tür“ und ähnlichen Angeboten der Berufsschule wahrgenommen. Bei Interesse der Berufsschullehrer - so gaben viele Personalverantwortliche an - würde man auch den Ausbildungsbetrieb vorstellen.

Wenn Kooperation stattfindet, dann bezieht sie sich meistens auf Inhalte und Organisation der Ausbildung sowie auf Probleme mit den Auszubildenden. Ein sehr typisches Zitat dazu:

„Die Zusammenarbeit mit der Berufsschule ist sehr locker und lebt erst dann richtig auf, wenn es Probleme gibt, d.h. wenn die Berufsschüler sich melden.“ (Personalleiter Betonfertigteilwerk)

2.3.4.1 Beurteilung der Lernorte

Bei der Beurteilung der Lernorte durch die Bürokaufleute erhielten die Ausbildungsbetriebe insgesamt für die Vermittlung von Fachpraxis und Fachtheorie am häufigsten die Noten „sehr gut“ oder „gut“. Damit schneiden die Ausbildungsbetriebe bei dieser Beurteilung mit Abstand am besten ab.

An zweiter Stelle rangieren die überbetrieblichen Ausbildungsstätten. 13 Prozent der Bürokaufleute beurteilten hier die Vermittlung der Fachpraxis mit „sehr gut“ und 58 Prozent mit „gut“ oder „befriedigend“. Die Vermittlung der Fachtheorie beurteilten 16 Prozent mit „sehr gut“ und 54 Prozent mit „gut“ oder „befriedigend“. Der Anteil fehlender Angaben zu diesem Lernort ist mit rund 25 Prozent allerdings recht hoch, weil nicht alle Bürokaufleute ihn kennengelernt haben.

Die Berufsschulen liegen an dritter Stelle. Hier beurteilten zwar auch über 50 Prozent der Bürokaufleute die Vermittlung von Fachpraxis und -theorie als gut oder befriedigend; allerdings wurde die Fachpraxis auch vergleichsweise am häufigsten mit ausreichenden und schlechteren Noten bedacht.

2.3.4.2 Abstimmung der Lernorte

Die folgenden Zitate spiegeln die Einschätzung der in den Fallstudien Befragten hinsichtlich des Zusammenspiels der Lernorte wider. Dabei fällt auf, dass die scheinbar größten Probleme bei der Vermittlung von Buchhaltungs-Kenntnissen und in der EDV-Ausbildung auftreten.

Zum Verhältnis Betrieb-Berufsschule wurde sich wie folgt geäußert:

„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. Im Betrieb hast du die Sachkonten und die Gegenkonten, und in der Schule gehst du von ganz was Theoretischem aus.“ (Auszubildende Betonfertigteilewerk im dritten Ausbildungsjahr)

„Das meiste habe ich im Betrieb gelernt, weil es mich auf der Arbeit mehr interessiert hat, weil es da praktisch wurde, konnte ich das gleich umsetzen, was ich gelernt habe. Buchführung, z.B. habe ich in der Schule nie verstanden, hier verstehe ich das. Das ist für mich kein Problem.“ (Fachkraft Betonfertigteilewerk)

„Wichtig hätte ich gefunden, dass Buchhaltung und Rechnungswesen nicht nur in der Schule sondern auch im Betrieb behandelt werden. Das Buchen eben.“ (Fachkraft Autohaus)

„In der Berufsschule wird zu wenig Excel gelehrt.“ (Auszubildende Gebäudehandwerk im dritten Ausbildungsjahr)

„Die Vermittlung von Computerkenntnissen könnte in der Berufsschule länger dauern.“ (Ausbildungsleiterin Gebäudereinigung)

Die Vermittlung von EDV-Kenntnissen spielt auch eine wichtige Rolle in der überbetrieblichen Unterweisung:

„Meistens haben wird den ganzen Tag vor'm Computer gehockt; Tabellenkalkulation und Textverarbeitung gelernt.“ (Fachkraft Autohaus)

Eine Auszubildende des Betonfertigteilwerkes äußert sich ähnlich zur Ausbildung in Excel und Word. Das sei „besser gewesen als in der Schule, dadurch dass du Zeit hattest. Da ist der Lehrer noch mal auf dein Problem eingegangen.“

„Die überbetrieblichen Lehrgänge haben mehr gebracht , als die ganzen drei Jahre Schule. Da habe ich mehr gelernt. Die haben uns das gut rübergebracht. Wenn man Fragen hatte, konnten die drauf antworten.“ (Fachkraft Betonfertigteilwerk)

Die positive Einschätzung der betrieblichen Ausbildung und der überbetrieblichen Unterweisungen im Vergleich zum Berufsschulunterricht, sowie der Wunsch nach spezifischen Verbesserungen des Berufsschulunterrichts entspricht den Erfahrungen einer anderen Untersuchung des BIBB zu der Frage, ob sich Auszubildende in den Berufen Elektroinstallateur/-in, Industriemechaniker/-in, Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel und Industriekaufmann/-frau eine Ausweitung des Berufsschulunterrichts wünschen.¹² Die Untersuchung brachte u. a. das Ergebnis, dass für die befragten Auszubildenden eine generelle, unspezifische Ausweitung des Berufsschulunterrichts wenig interessant ist, aber der Wunsch nach zusätzlichem, fachbezogenem Unterricht weit verbreitet ist.

Am stärksten ist der Wunsch, in den Berufsschulen eine zusätzliche Vorbereitung auf die Prüfungen zu erhalten.

2.3.5 Prüfungen

Mit der Neuordnung der Büroberufe wurde auch auf dem Gebiet der Prüfungsanforderungen Neuland für kaufmännische Auszubildende betreten. Dies gilt generell hinsichtlich der beruflichen Handlungsfähigkeit, die in den Prüfungen nachgewiesen werden soll und insbesondere für das neue praktische Prüfungsfach Informationsverarbeitung. In diesem Fach hat der Prüfling den Nachweis zu erbringen, dass er grundlegende Fertigkeiten und Kenntnisse in Bürokommunikationstechniken erworben hat.¹³

Berufliche Handlungsfähigkeit als Neuordnungsziel führte zu einer Prüfungsstruktur mit einem schriftlichen und einem praktischen Prüfungsteil, die beide gleichwertig sind. Der schriftliche Teil umfasst drei Prüfungsfächer, der praktische Teil zwei Prüfungsfächer.

¹² D. Zielke: Mehr oder weniger? Schüleraussagen zum Berufsschulunterricht. In: BWP 27/1998/1, S. 3ff.

¹³ Vgl. I. Stiller: Erläuterungen zur Verordnung über die Berufsausbildung Bürokaufmann/Bürokauffrau. Hrsg. BIBB. 1992

2.3.5.1 Bildung von Prüfungsausschüssen

Bei den folgenden Ausführungen wird sich hauptsächlich auf die Befragung der zuständigen Handwerkskammern gestützt, da diese repräsentativ angelegt war. So wurden 16.878 (94 Prozent) aller 1996 bundesweit bestehenden Ausbildungsverhältnisse erfasst.

Im Durchschnitt bestanden 1996 pro Kammerbezirk vier Prüfungsausschüsse. Jeder Prüfungsausschuss war durchschnittlich für 83 Auszubildende zuständig. Insgesamt lag die Spannweite der von einem Prüfungsausschuss zu betreuenden Prüflinge zwischen 3 und 712. Damit werden im Bereich des Handwerks fast dreimal so viele Azubis von einem Prüfungsausschuss betreut wie im Bereich der Industrie- und Handelskammern. Die Industrie- und Handelskammern betreuen zwar etwa doppelt so viele Auszubildende wie die Handwerkskammern, sie sind aber insgesamt, z. B. mit Prüfungsausschüssen, besser ausgestattet.

2.3.5.2 Zwischenprüfung

Die Zwischenprüfung umfasst drei Prüfungsfächer: Bürowirtschaft, Rechnungswesen und Wirtschafts- und Sozialkunde. In höchstens 180 Minuten sind in diesen drei Fächern praxisbezogene Aufgaben oder Fälle zu lösen.

Die Kammerbefragung ergab, dass in der Zwischenprüfung überwiegend programmierte Aufgaben eingesetzt werden. In mehr als der Hälfte der Kammern (52,8 Prozent) werden ausschließlich programmierte Aufgaben genutzt. Etwa ein Drittel der Kammern setzt eine Mischung aus programmierten und konventionellen, ungebundenen Aufgaben, ein, während nur 7,5 Prozent der Kammern ausschließlich konventionelle Aufgaben einsetzen.¹⁴

In den Fallstudien äußerten sich die Auszubildenden und ausgebildeten Fachkräfte äußerst kritisch zu dem Einsatz programmierter Aufgaben. Insbesondere wurde bemängelt, dass die eingesetzte Ankreuzmethode es nicht ermöglicht, das tatsächlich vorhandene Wissen zu dokumentieren. Außerdem wurde bemängelt, dass Gegenstand der Prüfung oft Inhalte sind, die noch nicht vermittelt wurden.

Dies spiegelt sich auch in den Ergebnissen der Zwischenprüfung wider. Die Auswertung der Kammerbefragung ergab, dass die besten Ergebnisse im Fach Bürowirtschaft erzielt werden. Hier liegt der Notendurchschnitt bei 3,3. Rechnungswesen fällt demgegenüber mit einer Durchschnittsnote von 3,7 schlechter aus.

¹⁴ 15 Prozent der Kammern macht zu den Aufgabentypen keine Angaben. Berücksichtigt man nur die Kammern, die die Frage beantworteten, liegt das Verhältnis von nur programmierte Aufgaben / programmierte und konventionelle / nur konventionelle Aufgaben bei 62,2 Prozent / 28,9 Prozent / 8,9 Prozent.

Insgesamt liegen die Noten der Bürokaufleute im Handwerk gegenüber jenen im Bereich der Industrie und des Handels in der Zwischenprüfung um ca. eine halbe Note schlechter.

2.3.5.3 Abschlussprüfung

Um die Ergebnisse der Befragungen im Kontext mit den Prüfungsanforderungen der Ausbildungsordnung sehen zu können, werden diese im folgenden kurz skizziert.

Prüfungsanforderungen

Die Prüfungsanforderungen sind im einzelnen:

1. Teil: Schriftliche Prüfung

(= 50 Prozent der Gesamtnote, evtl. mündliche Ergänzungsprüfung)

In allen Prüfungsfächern sollen praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeitet werden.

1. Prüfungsfach Bürowirtschaft (60 Min.)

- a) Organisation und Leistungen
- b) Bürowirtschaft und Statistik
- c) Bürokommunikationstechniken
- d) Büroorganisation

2. Prüfungsfach Rechnungswesen (90 Min.)

- a) betriebliches Rechnungswesen
- b) Entgeltabrechnung

3. Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde (90 Min.)

Beurteilung allgemeiner wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt anhand praxisbezogener Aufgaben und Fälle

2. Teil: Praktische Prüfung:

1. Prüfungsfach Auftragsbearbeitung und Büroorganisation

(= 33,3 Prozent der Gesamtnote)

Bearbeitung einer von zwei zur Wahl gestellten Aufgaben mit Arbeits- und Organisationsmitteln (45 Min.), insbesondere aus den Gebieten

- Büroorganisation,
- Auftrags- und Rechnungsbearbeitung
- Lagerhaltung

Die Aufgabe ist Ausgangspunkt für das sich anschließende Prüfungsgespräch.

2. Prüfungsfach Informationsverarbeitung (am PC)

(= 16,7 Prozent der Gesamtnote)

In 105 Minuten sollen je eine Aufgabe aus folgenden Bereichen bearbeitet werden:

- a) Textverarbeitung (Textgestaltung und Textformulierung)
- b) Personalwesen und Buchführung
- c) Bürowirtschaft und Statistik

Für die Aufgaben kommen insbesondere die Gebiete Bürowirtschaft und Statistik, Buchführung und Personalwesen in Betracht.

Vorbereitung auf die Abschlussprüfung

Etwa zwei Drittel der schriftlich befragten Bürokaufleute haben an speziellen Maßnahmen zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung teilgenommen. Insbesondere für Auszubildende mit einer verkürzten Ausbildungszeit wurden häufig spezielle Prüfungsvorbereitungen angeboten. Durch die überbetrieblichen Unterweisungen fühlen sich die Auszubildenden in der Regel gut auf die Prüfung vorbereitet. Teilweise werden die vorbereitenden Lehrgänge auch von privaten Bildungsträgern den Auszubildenden angeboten. Entweder die Auszubildenden werden für diese Lehrgänge freigestellt oder sie nehmen Urlaub. Die Kosten dafür werden oft ganz oder teilweise vom ausbildenden Betrieb getragen.

Hinsichtlich der Vorbereitung auf die Abschlussprüfung durch den Ausbildungsbetrieb und die Berufsschule wird die Vorbereitung in der Berufsschule durch die Auszubildenden positiver bewertet. Lediglich für die Vorbereitung in dem Fach „Auftragsbearbeitung und Büroorganisation“ erhielt der Ausbildungsbetrieb bei der Befragung häufiger die Note „sehr gut“ als die Berufsschule.

Über die Hälfte der Bürokaufleute war der Meinung, dass der Vorbereitungsaufwand für das Fach „Rechnungswesen“ am größten war. Für dieses Fach befanden 10 Prozent der Befragten die Vorbereitung durch den Betrieb als „ungenügend“.

Erstellung der Prüfungsaufgaben zur Abschlussprüfung¹⁵

20 Prozent der befragten Kammern erstellt die Aufgaben für die Abschlussprüfung selbst. Die große Mehrheit übernimmt überregional erstellte Aufgaben. In den Fällen, in denen es in der Vergangenheit eine Änderung bei der Erstellung oder der Übernahme der Aufgaben gegeben hatte, bezog sich dies häufig auf eine engere Zusammenarbeit mit überregionalen Erstellungsausschüssen.

Organisation der Abschlussprüfung

Die Hälfte aller Abschlussprüfungen wird innerhalb eines Zeitraumes von vier bis neun Wochen durchgeführt. Immerhin fast ein Fünftel der Abschlussprüfungen erstreckt sich über einen Zeitraum von zehn bis zwölf Wochen. In einem Fall erstreckte sich die Durchführung der Prüfung sogar über 16 Wochen.

Die schriftliche Abschlussprüfung wird meistens an einem Tag abgewickelt. Im längsten Fall erstreckte sie sich über drei Tage (9,4 Prozent). Sowohl die schriftliche als auch die praktische Abschlussprüfung werden überwiegend in der Kammer oder in der Berufsschule durchgeführt, nur selten im Betrieb.

Die Prüflinge werden überwiegend einzeln geprüft. Nur in acht Prozent der Fälle werden auch Gruppenprüfungen vorgenommen.

Wenn programmierte Aufgaben eingesetzt werden, verkürzen sich in ca. einem Drittel der Fälle die Zeitvorgaben. Dies geschieht überwiegend im Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde und, nicht ganz so häufig, im Fach Rechnungswesen. Die Kürzung beträgt in der Regel ein Drittel der Zeit (z. B. von 90 auf 60 Minuten). Im Fach Bürowirtschaft wird die Zeitvorgabe kaum gekürzt.

In 94,3 Prozent aller Fälle dürfen in der Abschlussprüfung Hilfsmittel eingesetzt werden. Der Einsatz bezieht sich fast ausschließlich auf die Benutzung eines (nicht programmierbaren) Taschenrechners. Vereinzelt werden Gesetzestexte, Tabellen und Kontenrahmen genannt. Bei der eingesetzten Software scheint die übliche Standard-Bürosoftware zum Einsatz zu kommen. Allerdings war bei dieser Frage der Anteil derjenigen Kammern, die keine Angaben machte, mit 68 Prozent besonders hoch. Bei den eingesetzten Hilfs- und Organisationsmitteln wurden häufig auch Formulare, Lohnsteuertabellen, Taschenrechner, Statistiken und Gesetzestexte genannt.

¹⁵ Alle nachfolgenden Ausführungen beruhen ebenfalls auf der Auswertung der Kammerbefragung, soweit nicht ausdrücklich auf eine andere Methode hingewiesen wird.

Prüfungsergebnisse

Die besten Ergebnisse bei der Abschlussprüfung wurden im Fach Auftragsbearbeitung und Büroorganisation (2,8) erzielt. Am schlechtesten schnitten die Prüflinge im Fach Rechnungswesen ab. Hier lagen die Noten, bezogen auf die letzten beiden Abschlussprüfungen, um eine halbe bis eine Note schlechter. Zwischen der Winter- und der Sommerprüfung differierten die Durchschnittsnoten nur geringfügig.

Im Durchschnitt der letzten beiden Abschlussprüfungen lagen die Durchschnittsnoten für die schriftliche Abschlussprüfung um etwas mehr als eine halbe Note schlechter als die Durchschnittsnoten für die praktische Prüfung.

Beurteilung der Prüfungsanforderungen

Bei der Umsetzung der Inhalte der Prüfungsfächer in Prüfungsaufgaben wurden von ca. 20 Prozent der befragten Kammervertreter Probleme hervorgehoben. Diese betrafen häufig eine „Praxisferne“ der Aufgaben, die zu wenig „handwerksspezifisch“ seien.

In den Fallstudien wurden die schriftlichen Prüfungen von den Fachkräften, die diese absolvierten und den Ausbildungsverantwortlichen ebenfalls in diese Richtung eingeschätzt. Die Bürokaufleute schätzen die Anforderungen als sehr hoch und zu realitätsfern ein und sehen sie eher kritisch:

„Von allem was man in der Berufsschule lernt und das, was man dann im Betrieb lernt, das ist ein Unterschied wie Tag und Nacht für mich. Das, was man in der Schule für die Prüfung braucht, das habe ich praktisch eigentlich gar nicht mitbekommen.“ (Fachkraft Autohaus)

„Die Fragen sind sehr undeutlich formuliert, mit diesem Ankreuzen... Ich sehe, dass viele, die relativ gut sind, durchfallen. Es kommt dem Stand, was man eigentlich weiß, was man in den Jahren gelernt hat, überhaupt nicht nahe.“ Die Fachkraft des Dachdeckerbetriebes führt weiter aus, dass „häufig Dinge abgefragt werden, die für die spätere Berufstätigkeit unwichtig sind.“

Von betrieblicher Seite wird diese Feststellung bestätigt: „Die Praxis ist dann doch was anderes als die Theorie. Die Prüfungen sind viel zu theoretisch. Zum Beispiel Buchhaltung und Buchungssätze. In modernen EDV-Systemen gibt es ja keine Buchungssätze mehr. Sie sollen sie zwar lernen, aber der Schwerpunkt sollte nicht darauf liegen.“ (Inhaber eines Autohauses)

Auch die befragten Kammervertreter sehen den Veränderungsbedarf. Etwas mehr als ein Fünftel wünscht sich eine Veränderung der Art der Prüfungsaufgaben, der mit dem Wunsch nach mehr handlungsorientierten Aufgaben verbunden wird.

Hinsichtlich der praktischen Prüfung gab es in den Fallstudien inhaltlich keine Beanstandungen, jedoch wurde auf technische Probleme hingewiesen. Insbesondere bei Verwendung von unterschiedlicher Software in Betrieb und Berufsschule in Bezug auf die Textverarbeitung und Tabellenkalkulation ist ein hoher Vorbereitungsaufwand von Seiten der Auszubildenden erforderlich. Hier helfen in vielen Fällen wiederum die überbetrieblichen Unterweisungen:

„Da ich zur Vorbereitung auf die Prüfung zu Hause keinen Computer hatte, ... da fand ich die Seminare von der Handwerkskammer, die sich auf die Programme bezogen, sehr hilfreich.“ (Fachkraft im Autohaus).

Auch die Kammervertreter bestätigten, dass, wenn es Probleme bei der Durchführung der praktischen Prüfung gab, sich diese vor allem auf die Vorkenntnisse der Teilnehmer (26,4 Prozent) und die Hard- und Softwareausstattung (13,2 Prozent) bezogen.

Etwa zwei Drittel der Kammervertreter halten die doppelte Gewichtung des Prüfungsfaches Auftragsbearbeitung und Büroorganisation für gerechtfertigt. Die 13,2 Prozent, die nicht dieser Meinung sind, heben zum Beispiel hervor, dass das Fach Informationsverarbeitung ebenso wichtig sei, schlechte Leistungen in diesem Fach jedoch durch die doppelte Ge-

wichtung des Faches Auftragsbearbeitung und Büroorganisation wieder ausgeglichen werden könnten.

Mindestens zwei Drittel der Befragten halten die Zeitvorgaben für die Bearbeitung der einzelnen Prüfungsfächer für angemessen. Wenn eine Zeitvorgabe für ein Prüfungsfach als zu lang angesehen wird, dann betrifft dies (17 Prozent) das Fach Wirtschafts- und Sozialkunde. Für zu kurz halten 9,4 Prozent der befragten Kammervertreter die Zeitvorgabe für das Prüfungsfach Informationsverarbeitung.

Prüfungsteilnahme und Prüfungserfolg

Nach Angaben des Statistischen Bundesamtes nahmen 1997 6.393 Auszubildende an der Abschlussprüfung teil. Die Erfolgsquote lag bei 86,3 Prozent. Damit schneiden die Bürokaufleute im Handwerk etwas besser ab als die Bürokaufleute in Industrie und Handel (81,2 Prozent). Im Vergleich zu allen kaufmännischen Berufen liegen sie knapp unter dem Durchschnitt (87,3 Prozent) und im Vergleich zu allen Ausbildungsberufen knapp über dem Durchschnitt (84,1 Prozent).

Die Kammerbefragung ergab noch einige Details zur Prüfungsteilnahme:

- Im Durchschnitt werden ca. fünf Prozent aller Prüfungsteilnehmer vorzeitig zur Prüfung zugelassen.
- Etwa 36 Prozent der Teilnehmer an den Abschlussprüfungen haben eine verkürzte Ausbildungszeit (Verkürzte Vertragslaufzeit oder vorzeitige Zulassung zur Prüfung) absolviert. Für zwei Drittel der Verkürzter betrug die Ausbildungszeit nur zwei Jahre. Etwa 3,5 Prozent der Prüfungsteilnehmer hat eine Ausbildungszeit länger als drei Jahre absolviert.
- 9,6 Prozent der Prüfungsteilnehmer nehmen an der Ergänzungsprüfung teil. Ca. ein Drittel der Teilnehmer an der Ergänzungsprüfung besteht diese nicht.

2.4 Diskussion der Ordnungsmittel

2.4.1 Konzeption des Ausbildungsberufes/Berufliche Handlungsfähigkeit

Die Neuordnung des Berufes Bürokaufmann/Bürokauffrau 1991 stand in engem Zusammenhang mit dem ebenfalls neugeordneten Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation. Den Berufen ist die Orientierung am Leitbild computerunterstützter Sachbearbeitung und die Vermittlung einer umfassenden kaufmännischen Grundqualifikation gemein-

sam. Diese Verbundenheit kommt inhaltlich in den sogenannten „Sockelqualifikationen“ zum Ausdruck.

Als Sockelqualifikationen wurden fachliche und fachübergreifende Ausbildungsinhalte definiert, die in beiden Berufen enthalten sind. Dies sind vor allem Fertigkeiten und Kenntnisse im Bereich der Organisation und Leistungserstellung und -verwertung des Betriebes, der Bürowirtschaft und Statistik, die Informationsverarbeitung sowie bereichsbezogenes Rechnungswesen und bereichsbezogene Personalverwaltung. Ihre Vermittlung soll in jedem Beruf die Hälfte der Ausbildungszeit betragen. Sie bilden die Grundlage für die berufliche Entwicklung, für Flexibilität und Mobilität der ausgebildeten Fachkräfte.

Die Neuordnung brachte noch eine weitere Neuerung. Erstmals wurde als Ziel der Berufsausbildung die berufliche Handlungsfähigkeit definiert. Berufliche Handlungsfähigkeit bedeutet, die Auszubildenden zum selbstständigen Planen, Durchführen und Kontrollieren qualifizierter beruflicher Tätigkeiten zu befähigen.

In den Fallstudien wurden die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen um eine Einschätzung der Praktikabilität dieser beiden Neuerungen befragt.

Der Begriff „Handlungsorientierung“ ist im Wesentlichen bei den Befragten nicht bekannt. Indirekt wurde jedoch wiederholt zum Ausdruck gebracht, dass die zukünftigen Fachkräfte verantwortungsvolle Aufgaben selbstständig erledigen sollen. Gerade bei der Übernahme ins Beschäftigungsverhältnis spielt der Grad der Selbstständigkeit in der Aufgabenerledigung eine wesentliche Rolle.

Die Konzeption der Büroberufe hinsichtlich ihrer Schneidung und der Ausweisung von Sockelqualifikationen ist ebenfalls den Befragten nicht bekannt gewesen.

2.4.2 Sachliche und zeitliche Gliederung

In der schriftlichen Befragung äußerten sich die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen generell zufrieden mit der Ausbildungsordnung. Sie gaben an, keine größeren Probleme bei der Umsetzung gehabt zu haben. Über zwei Drittel von ihnen (68 Prozent) äußerten, dass die Anforderungen der Ausbildungsordnung überwiegend den Belangen des Betriebes entsprechen.

Zu dieser Einschätzung kommen auch die befragten Kammervertreter. 77,4 Prozent sind der Ansicht, dass die nach der Ausbildungsordnung zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse den Anforderungen in den Betrieben voll oder überwiegend entsprechen.

Diese Meinung wird vertreten, auch wenn nicht alle Inhalte im ausbildenden Betrieb vermittelbar sind bzw. spezifische Kenntnisse über die Ausbildungsordnung hinaus vermittelt

werden müssen. Jeder Betrieb behält sich vor, inhaltlich und zeitlich Ausbildungsschwerpunkte entsprechend den aktuellen Erfordernissen zu setzen.

Der Personalleiter eines Autohauses erklärte: „Die inhaltlichen und zeitlichen Vorgaben der Ausbildungsordnung werden dem betrieblichen Ablauf untergeordnet. Dennoch gibt es keine Probleme bei den Ausbildungszielen. Von der Reihenfolge, vom Aufbau her kann es sich schon irgendwie kreuzen. Aber es ist noch nie ein Lehrling zu mir gekommen und hat gesagt: „Kann ich vielleicht dieses oder jenes machen?“ Die Buchhaltung, alles, was überhaupt mit Zahlen zu tun hat, wird ja quergebet gemacht. Der ganze Zahlungsverkehr unserer beiden Filialen läuft in der Buchhaltung ab und ist vielfältig. Das hat nicht immer mit der Ausbildung zu tun. Aber für mich ist viel entscheidender, wie der Auszubildende umgeht mit den Menschen, die hier jeden Tag reinkommen.“

Die Inhalte der Ausbildungsordnung (sachliche Gliederung) treffen also im wesentlichen die Bedürfnisse der Betriebe; jedoch je nach Aufgaben und Organisation der Betriebsabläufe werden verschiedene Kenntnisse und Fertigkeiten, die über die Ausbildungsordnung hinaus gehen, benötigt bzw. können nicht vermittelt werden, da die entsprechenden Arbeitsbereiche ausgelagert sind. Diskrepanzen zwischen den einzelnen Betrieben ergeben sich insbesondere hinsichtlich der Breite und Tiefe der Vermittlung von Buchhaltung und EDV-Kenntnissen.

Von den Befragten wird die Ausbildungsordnung exemplarisch wie folgt eingeschätzt:

Die Ausbildungsleiterin der Gebäudereinigung stellt bezogen auf die Inhalte des Ausbildungsrahmenplans fest: „Unwichtig ist eigentlich nichts davon. Aber in der Praxis sieht doch immer alles ganz anders aus, z. B. machen wir weniger Mahnungen, und Buchungen nehmen wir gar nicht vor.“

Für ganz wichtig halte sie Grundlagen des betrieblichen Personalwesens. Vernachlässigt werden könne dagegen das betriebliche Rechnungswesen. „Hier reichen die Grundkenntnisse in kaufmännischer Steuerung und Kontrolle, Buchführung und Kostenrechnung aus.“

Der Personalleiter des Betonfertigteilwerkes hält nach der Ausbildungsordnung die Datenverarbeitung und auch die Bürokommunikation für sehr wichtig, aber die Textverarbeitung brauche er nicht. „Es gibt auch unsinnige Vorgaben in der Ausbildungsordnung, wie die Verbuchung von Rabatten, die kein Unternehmen vornimmt.“

89 Prozent der schriftlich befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen machten Angaben zu Fertigkeiten und Kenntnissen, die den Auszubildenden über die Ausbildungsordnung hinaus vermittelt werden. Sie nannten sowohl fachübergreifende als auch betriebsspezifische Qualifikationen. Bei den betriebsspezifischen Fertigkeiten und Kenntnissen bezogen sich sehr viele Nennungen auf den Umgang mit der EDV allgemein sowie auf die Anwendung branchen- und betriebsspezifischer Programme. Im fachübergreifenden Bereich wurde am häufigsten der Umgang mit Kunden genannt.

In der folgenden Übersicht werden die Qualifikationen aufgeführt, die über die Ausbildungsordnung hinaus - nach Angabe der Personalverantwortlichen - vermittelt wurden.

Übersicht 1: Qualifikationen, die über die Ausbildungsordnung hinaus vermittelt wurden

Übergreifende Qualifikationen

Allgemeinbildung

(Gesellschaftspolitik, wirtschaftliches Denken und Handeln, betriebswirtschaftliche Zusammenhänge)

Teamfähigkeit, Persönlichkeitsbildung, Sozialkompetenz

(Selbstbewusstsein, Erscheinungsbild, Auftreten, Sozialverhalten, Umgang mit Menschen in allen Altersgruppen, Höflichkeit)

Arbeitstechnik, Zeitmanagement, Methodenkompetenz

(Terminplanung, praxisgebundenes Arbeiten, Ordnung/Genauigkeit, Umgang mit Kommunikationsmitteln, Telefonzentrale)

Umgang mit Kunden

(Arbeiten mit dem Kunden, Kundenkontakt, Kundenberatung)

Kommunikation

Betriebsspezifische kaufmännische Qualifikationen

(Betriebs- und Produktkenntnisse, Programme)

Qualitätsmanagement

Marketing

Arbeitsrecht

Archivierung

Stenografie

Lagerhaltung (Inventur)

Rechnungswesen (Kostenstellenrechnung, Abrechnung, Finanzbuchhaltung, Buchhaltung, Urlaubskasse)

Personalwesen (Personal und Lohn, Personalführung)

DV-Kenntnisse (Branchensoftware, Betriebssoftware, Excel)

Über diese allgemeinen und kaufmännischen Qualifikationen hinaus wurden branchenspezifische Qualifikationen vermittelt. Diese beziehen sich auf betriebsorganisatorische Kenntnisse, Produktkenntnisse, technische Kenntnisse und die entsprechenden EDV-Anwendungsprogramme. So wurden bauspezifische Kenntnisse (z. B. Baurecht, Aufmaß, Stahlbau), Autohauskenntnisse (z. B. Autoverkauf, Ersatzteillager), Finanzdienstleistungskenntnisse (z. B. Objektkalkulation, Finanzierung und Leasing), Materialkenntnisse (z. B. Reinigungsmittel, Baustoffkunde) und betriebpraktische Fertigkeiten und Kenntnisse erworben (z. B. Fahrerlaubnis für Gabelstapler, Mitarbeit in der Werkstatt).

Auf die Frage „Welche Fertigkeiten und Kenntnisse, die nach der Ausbildungsordnung vermittelt werden, halten Sie für überflüssig?“ bezogen sich fast alle Antworten direkt auf die Inhalte der Berufsschule. Insbesondere Sport und Religion werden für überflüssig gehalten. Entbehrlich sind nach Ansicht der Personal- und Ausbildungsleiter auch teilweise Deutsch, Sozial- und Gemeinschaftskunde sowie Fremdsprachen.

Die zeitliche Gliederung dient in der Regel als grobe Orientierung für den Ablauf der Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse. Darüber hinaus besteht eine wichtige Funktion darin, dass an der Länge der Zeitrahmen die Gewichtung der einzelnen zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse erkennbar ist.

Praktisch ist sie jedoch schwer zu handhaben. Wie bereits an früherer Stelle ausgeführt, wird die Ausbildungsdurchführung in der Regel in den betrieblichen Arbeitsprozess eingebunden und ihm untergeordnet. Der zeitlichen Gliederung kommt somit in erster Linie eine Orientierungsfunktion für die Ausbildungsplanung zu. Außerdem stellt sie Handlungszusammenhänge zwischen den einzelnen zu vermittelnden Lernzielen her.

2.4.3 Zusatzqualifikationen

Den Bürokaufleuten wurden in der schriftlichen Befragung die Fragen gestellt, welche Fertigkeiten und Kenntnisse ihnen über die Anforderungen der Ausbildungsordnung hinaus vermittelt wurden (die entsprechenden Antworten auf diese Frage aus Sicht der Personalverantwortlichen wurde unter Punkt 2.4.2 ausgewertet) und welche Zusatzqualifikationen mit Zertifikat oder Zeugnis sie während ihrer Ausbildung erworben haben. Die Antworten lassen darauf schließen, dass die Befragten nicht immer zwischen diesen Fragen differenziert haben, sondern zum Teil zusätzliche Fertigkeiten und Kenntnisse auch als Zusatzqualifikationen angesehen haben.

Nur 20 Prozent der Bürokaufleute erklärten, dass ihnen zusätzliche Fertigkeiten und Kenntnisse vermittelt wurden. Demgegenüber gab etwa jeder zweite Bürokaufmann / jede zweite Bürokauffrau an, während der Ausbildung Zusatzqualifikationen erworben zu haben. Mit Abstand am häufigsten wurden Zertifikate im Bereich der EDV abgelegt (27 Prozent). Branchenspezifische Zusatzqualifikationen erwarben 12 Prozent aller Bürokaufleute.

Zusatzqualifikationen wurden vor allem von Bürokaufleuten erworben, die jetzt in Betrieben mit 20 bis 49 Beschäftigten arbeiten.

Die nachfolgende Übersicht gibt einen Überblick über alle von den Bürokaufleuten genannten Zusatzqualifikationen, die sie während ihrer Berufsausbildung erworben haben. Die Zusatzqualifikationen sind entsprechend der Häufigkeit der Nennung geordnet.

Übersicht 2: Zusatzqualifikationen, die während der Berufsausbildung von den Bürokaufleuten erworben wurden (Angaben der Bürokaufleute)

EDV

Umgang mit Kunden, Menschenkenntnis

Buchhaltung

betriebsbezogenes kaufmännisches Fachwissen

(u. a. Ersatzteillager und Bestellwesen, spezielle Lohnverrechnung, Neu-/ Gebrauchtwagenverkauf, Fensterkalkulation, Versicherungswesen)

betriebsbezogenes technisches Fachwissen

(u.a. Kfz-Technik, technisches Zeichnen, Dachdeckung praktisch und theoretisch, Bauleitertätigkeiten, Vermessungen)

Business-Englisch

Geschäftsleitung

Mitdenken, Sicherheit im Auftreten

Diese Angaben werden von den Personal- und Ausbildungsverantwortlichen bestätigt. Auch sie gaben an, dass sich die Zusatzqualifikationen, die am häufigsten vermittelt wurden, auf die Datenverarbeitung bezogen. Fremdsprachen wurden nur vereinzelt in der Kfz- und in der Baubranche vermittelt.

In den „anderen Branchen“ wurden am häufigsten Zusatzqualifikationen erworben. Hier gaben 57 Prozent aller Personalverantwortlichen an, diese anzubieten. In der Baubranche konnten die Auszubildenden am seltensten Zusatzqualifikationen erwerben. Nur 31 Prozent der Personalverantwortlichen machte dazu Angaben. In der Kfz-Branche war die Vermittlung der Zusatzqualifikationen am vielfältigsten.

Die nachfolgende Übersicht enthält alle Nennungen der Personalverantwortlichen. Dabei wird wiederum deutlich, dass nicht zwischen zusätzlichen Fertigkeiten und Kenntnissen und Zusatzqualifikationen mit Zertifikat oder Zeugnis unterschieden wurde.

Übersicht 3: Zusatzqualifikationen, die den Auszubildenden nach Angabe der Personalverantwortlichen vermittelt wurden

EDV

Bewusstsein, Auftreten, Selbstverantwortung

Buchführung/Rechnungswesen

Fremdsprachen (Angebote wurden jedoch oftmals von den Auszubildenden nicht angenommen)

Produktionsplanung und -steuerung (PPS)

Rhetorik

Schreibmaschinenschreiben

Stenografie

Teilnahme an Werkskursen, AOK-Lohnabrechnungskurse

Autohaus-Seminare,

Rhetorik, Telefonkommunikation

Verkauf, Versicherung

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die erworbenen Zusatzqualifikationen bzw. zusätzlichen Fertigkeiten und Kenntnisse sich hauptsächlich auf die Vermittlung von EDV, den Umgang mit den Kunden (Kommunikation, Auftreten), spezifisches kaufmännisches und technisches Fachwissen, Fremdsprachen sowie persönlichkeitsbildende und soziale Qualifikationen beziehen.

Gleichzeitig ist nochmals der hohe Stellenwert hervorzuheben, den die Personalverantwortlichen der Vermittlung von zusätzlichen Fertigkeiten und Kenntnissen bzw. von Zusatzqualifikationen beimessen. Der Bedeutungszuwachs spiegelt sich auch in der derzeitigen öffentlichen Diskussion wider. Auf einer Fachtagung der Handwerkskammer Koblenz¹⁶ unterstrich M. Twardy, dass: „Zusatzqualifikationen während der Ausbildung einer immer mehr geforderten Verbindung von Erst- und Weiterbildung Rechnung tragen und zur Attraktivitätssteigerung des dualen Systems beitragen.“ S. Tuschke betonte, dass Zusatzqualifikationen nur dann einen wirksamen Beitrag zur Flexibilisierung der dualen Ausbildung leisten, wenn ihr Erwerb sowohl im Interesse der Auszubildenden als auch der Unternehmen liege. Das erfordere zugleich ihre konsequente Ausrichtung an den realen Qualifikationsanforderungen der Arbeitspraxis und den Erfordernissen des Arbeitsmarktes. Als positives Beispiel für die gewerblich-technische Berufsausbildung wurde das Betriebsassistentenmodell hervorgehoben. K.-J. Wilpert führt dazu aus: „Bisher 700 Betriebsassistenten sind bisher durch die Koblenzer Schule gegangen. Sie haben die Chance genutzt, mehr zu tun in der Ausbildung und dadurch optimale Voraussetzungen für vielfältige Karrierewege im Handwerk erschlossen.“

Abschließend kann festgestellt werden, dass der Vermittlung von Zusatzqualifikationen für Bürokaufleute im Handwerk auch zukünftig ein hoher Stellenwert zugemessen wird. Dabei wird es darauf ankommen, dass die entsprechenden Angebote flexibel dem regionalen und branchenspezifischen Gegebenheiten angepasst werden und den Voraussetzungen und Bedürfnissen von Betrieb und Auszubildenden entsprechen.

¹⁶ Wer will, der kann auch - Fachtagung der HWK Koblenz zur Ausbildungsdifferenzierung. In: „Deutsches Handwerksblatt“ Nr. 3, 4. Fehrner 1999, 51. Jg. Ausgabe der HWK Koblenz

2.5 Verwertung der Qualifikationen/Beschäftigung

2.5.1. Übernahme

Die schriftliche Befragung hat ergeben, dass 43 Prozent der ausbildenden Betriebe die erfolgreichen Auszubildenden nach der Abschlussprüfung in ein Arbeitsverhältnis übernommen haben. Allerdings muss bemerkt werden, dass der Anteil der Betriebe, die zu dieser Frage keine Angabe gemacht hat, mit 40 Prozent sehr hoch ist.

Als Grund für eine Nichtübernahme wurde am häufigsten der fehlende Bedarf genannt. Insbesondere in der Metall-, Elektro- und KFZ-Branche wurde dieser Grund häufig angegeben. Die mangelnde Eignung der ausgebildeten Fachkräfte wurde in den alten Bundesländern bedeutend häufiger (sieben Prozent der Personalverantwortlichen) genannt als in den neuen Bundesländern (zwei Prozent). Auch der Anteil der Bürokaufleute, die auf eigenen Wunsch den Ausbildungsbetrieb verlassen haben, liegt in den alten Bundesländern gut doppelt so hoch wie in den neuen.

Auch die Fallstudien zeigten, dass oftmals deutlich über den Bedarf ausgebildet wird, aber den Auszubildenden zumindest Hoffnung auf Übernahme gemacht werden bzw. einzelne Auszubildende übernommen werden. Letztlich entscheidend für die Übernahme ist der betriebliche Bedarf. Weitere entscheidende Kriterien sind jedoch auch das Engagement und fachliche Können der ausgebildeten Fachkräfte sowie ihre Fähigkeiten im Umgang mit Kunden, Lieferanten und weiteren Geschäftspartnern. Insbesondere wenn sich durch die Ausbildungszeit im Betrieb schon enge Kunden- und Geschäftsbeziehungen durch den Auszubildenden/die Auszubildende ergeben haben, wachsen die Chancen auf eine Übernahme.

2.5.2 Betrieblicher Einsatz

2.5.2.1 Einsatzbereiche

In der Berufsbeschreibung, die im Rahmen der Neuordnung des Ausbildungsberufes von den beteiligten Sachverständigen erarbeitet wurde, werden die Aufgabengebiete und Aufgaben der Bürokaufleute wie folgt beschrieben:

„Typische Aufgabengebiete sind die Arbeitsbereiche Personalverwaltung und Entgeltabrechnung, Buchführung, Kostenrechnung sowie Auftrags- und Rechnungsbearbeitung und Lagerhaltung.

Die Aufgaben sollen selbstständig durchgeführt werden. Der Bürokaufmann/die Bürokauffrau soll daher betriebliche Zusammenhänge erkennen, Arbeitsabläufe überblicken und die Auswirkungen der Tätigkeiten an andere Funktionsbereiche beurteilen können.

Für die Wahrnehmung der Aufgaben des Bürokaufmanns/der Bürokauffrau sind sowohl eine breite kaufmännische Fachkompetenz als auch die sichere Handhabung moderner Büro-kommunikationstechniken, insbesondere der Datenverarbeitung, für kaufmännische Anwendungen erforderlich. Die Aufgaben erfordern 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.“¹⁷

In den Interviews wurde deutlich, dass entsprechend der Größe und dem organisatorischen Aufbau des Handwerksbetriebes die Bürokaufleute sehr unterschiedlich eingesetzt werden. In Kleinbetrieben, in denen der Bürokaufmann/die Bürokauffrau neben dem Handwerksmeister und eventuell noch einer Teilzeitkraft die einzigen kaufmännischen Fachkräfte sind, konzentrieren sich sozusagen alle betrieblichen Abteilungen im Büro des Bürokaufmanns/der Bürokauffrau. Demgegenüber werden Bürokaufleute in größeren Betrieben entweder in einer spezifischen Abteilung, z. B. der Buchhaltung oder auch in mehreren Abteilungen, z. B. morgens Buchhaltung, nachmittags Einkauf, eingesetzt.

Nach den schriftlichen Angaben der Personalverantwortlichen werden die Bürokaufleute generell in allen Abteilungen des Betriebes nach Bedarf bzw. nach Eignung beschäftigt. Am häufigsten werden sie in der Buchhaltung, in der Auftragsabwicklung inklusive der Auftragsannahme sowie in der Büroorganisation und im Sekretariat eingesetzt. Je nach Gegenstand des Unternehmens werden auch häufig der Kundendienst und der Verkauf genannt.

Die folgende Übersicht zeigt, in welchen Aufgabengebieten die Bürokaufleute in den ersten Beschäftigungsjahren am häufigsten eingesetzt werden. Die Personalverantwortlichen machten zugleich Angaben über die dort auszuführenden Tätigkeiten, auf die in einem späteren Punkt nochmals detaillierter eingegangen wird.

¹⁷ Bundesinstitut für Berufsbildung: Bekanntmachung der Beschreibung von Tätigkeiten, für deren Ausübung die Berufsausbildung in den bürowirtschaftlichen Ausbildungsberufen vorbereitet. In: Bundesanzeiger Nr. 165 a, vom 4. September 1991

Übersicht 4: Aufgabengebiete in den ersten Beschäftigungsjahren

Lfd. Nr.	Aufgabengebiete in den ersten Beschäftigungsjahren	auszuführende Tätigkeiten
1.	Büroorganisation, -verwaltung	Büroführung, alle anfallenden Arbeiten
2.	Auftragsabwicklung, -bearbeitung	Auftragsannahme, Disposition
3.	Rechnungswesen	Kassenführung, Buchhaltung, Abrechnung, Rechnungserstellung und -überwachung, Offene Posten-Pflege, Mahnwesen, Nachkalkulation, Materialabrechnung
4.	Assistenz, Sekretariat und Schreibdienst	Schriftwechsel, Terminüberwachung, Postbearbeitung, Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Datenerfassung
5.	Kundendienst, Kundenbetreuung	Preisanfragen, Telefondienst, Publikumsverkehr, Info-Theke, Reparaturannahme
6.	Sachbearbeitung	Angebotserstellung, Aufmasserstellung, Logistik
7.	Vertrieb	Innendienst
8.	Verkauf	
9.	Lager	
10.	Einkauf	
11.	Personalwesen	Lohn- und Gehaltsabrechnung
12.	Controlling	

Die Bürokaufleute wurden ebenfalls befragt, in welchen Aufgabenbereichen sie aktuell eingesetzt sind. Die Antworten fallen entsprechend den Angaben der Personalverantwortlichen aus. Die Hälfte der Bürokaufleute gab die „Allgemeine Verwaltung“ und „EDV“ als derzeitige Arbeitsbereiche an. Interessant sind jedoch die Unterschiede, die im Einsatz männlicher und weiblicher Fachkräfte bestehen.

Während etwa die Hälfte aller Bürokauffrauen mit Tätigkeiten in der Allgemeinen Verwaltung, im EDV-Bereich, im Rechnungswesen und im Schreibdienst betraut werden, liegen die Schwerpunkt-Einsatzbereiche der männlichen Kollegen im Verkauf, der Allgemeinen Verwaltung, der EDV-Abteilung, im Postdienst und der Beschaffung.

Einen detaillierten Überblick über alle Nennungen gibt die Tabelle 5 auf der nächsten Seite:

Tabelle 5: Derzeitige Aufgabenbereiche der Bürokaufleute (Mehrfachnennungen)

Angaben der Bürokaufleute auf die Frage: „In welchem Aufgabenbereich sind Sie zur Zeit tätig?“ (Mehrfachnennungen)					
		Befragte insg.		Geschlecht (Prozent)	
		abs.	Prozent	Männlich	weiblich
1.	Allg. Verwaltung	49	53	62	51
2.	EDV	48	52	57	51
3.	Schreibdienst	42	45	38	48
4.	Rechnungswesen	41	44	24	51
5.	Personalwirtschaft	32	34	33	35
6.	Verkauf	30	32	71	20
7.	Poststelle	29	31	43	28
8.	Organisation	23	25	19	27
9.	Einkauf	23	25	38	21
10.	Service	22	24	19	25
11.	Sekretariat	21	23	19	24
12.	Beschaffung	19	20	43	14
13.	Controlling	10	11	10	11
14.	Materialwirtschaft	9	10	14	8
15.	Rechtsabteilung	6	6	5	7
16.	Marketing/Werbung	4	4	10	3
17.	Außendienst	4	4	14	1
18.	Haushalt	3	3	0	4
	anderer Bereich	14	15	5	18
	keine Angabe	2	2	0	3

Obwohl der „Verkauf“ insgesamt an sechster Stelle als Aufgabenbereich genannt wurde, arbeiten hier die meisten männlichen Bürokaufleute. Ihre Kolleginnen werden nur zu 20 Prozent in diesem Bereich tätig. Zwei Drittel der im Verkauf tätigen Männer sind im KFZ-Gewerbe beschäftigt. Bei der Wertung dieser Zahlen ist allerdings zu berücksichtigen, dass die KFZ-Branche die zahlenmäßig am stärksten vertretene Branche der Befragung ist und hier auch die meisten der befragten männlichen Bürokaufleute arbeiten. Die Bürokauffrauen, die im Verkauf eingesetzt werden, sind vor allem im Bauhauptgewerbe anzutreffen.

2.5.2.2 Arbeitszeiten und Gehälter

Fast alle Bürokaufleute (93 Prozent) arbeiten mit einer wöchentlichen Arbeitszeit von 38,5 oder mehr Stunden. Nur sieben Prozent waren 1997 mit weniger als 20 Stunden beschäftigt.

Befragt nach den Einstiegsgehältern gaben 47 Prozent der Personalverantwortlichen an, dass die Bürokaufleute nach der Ausbildung zwischen 2.001 DM und 3.000 DM verdienen.

Eine *Branchenvergleich* ist hier interessant. In der Kfz-Branche werden diese Einstiegsgehälter überdurchschnittlich häufig gezahlt. In der Baubranche und in der Metall- und Elektrobranche werden dagegen überdurchschnittlich häufig Einstiegsgehälter zwischen 1.501 und 2.000 DM gezahlt. Gleichzeitig zahlt die Baubranche jedoch auch überdurchschnittlich häufig Gehälter zwischen 3.001 DM und 3.500 DM.

Der Vergleich der Einstiegsgehälter in den *neuen und alten Bundesländern* zeigt die bekannten Einkommensunterschiede. Ein Drittel der Bürokaufleute in den neuen Bundesländern verdienen zwischen 1.500 DM und 2.000 DM brutto, während etwa ebenso viele Bürokaufleute in den alten Bundesländern zwischen 2.500 DM und 3.000 DM beziehen.

Der *Vergleich* mit den Einstiegsgehältern im *gewerblich-technischen Bereich* zeigt, dass die Bürokaufleute häufig ein geringeres Einkommen nach der Ausbildung beziehen.

Befragt nach ihrem derzeitigen Gehalt im Unterschied zu dem Einstiegsgehalt sind nur geringfügige Änderungen zu verzeichnen. Die durchschnittliche Obergrenze beträgt weiterhin 3.000 DM nur die Untergrenze hat sich von 2.000 auf 2.500 DM erhöht.

Die Bürokauffrauen sind überwiegend in den Einkommensgruppen von 2.000 DM bis 2.999 DM vertreten, ihre männlichen Kollegen verdienen dagegen häufig 3.000 DM und mehr. Höhere Gehälter von 3.500 DM und mehr beziehen vor allem Bürokaufleute, die in der Kundenbetreuung tätig sind. Damit sind die männlichen Kollegen günstiger gestellt, da sie - wie bereits ausgeführt - häufiger im Verkauf tätig sind. Insofern wird den von den männlichen Jugendlichen gehegten Erwartungen an die beruflichen Entwicklung in diesem Punkt auch entsprochen.

2.5.2.3 Einarbeitungszeit

Aufgrund der oftmals übersichtlichen Betriebsstrukturen, der bedarfsorientierten und arbeitsplatzbezogenen Ausbildung wird für die Einarbeitung am Arbeitsplatz relativ wenig Zeit benötigt. In der schriftlichen Befragung gab über die Hälfte der Bürokaufleute an, sich auf dem derzeitigen Arbeitsplatz ein bis drei Monate eingearbeitet zu haben. Die Interviews haben ergeben, dass teilweise überhaupt keine Einarbeitungszeit benötigt wurde, da die Ausbildung - vor allem im letzten Ausbildungsjahr oder -abschnitt - schon auf den zukünftigen Arbeitsplatz orientierte. Teilweise waren aber auch längere Einarbeitungszeiten von über drei Monaten erforderlich, insbesondere wenn sehr betriebs- und branchenspezifische Tätigkeiten ausgeübt werden sollten bzw. komplexe Aufgaben eigenverantwortlich wahrgenommen werden sollen.

Ein Branchenvergleich zeigt keine gravierenden Unterschiede hinsichtlich der benötigten Einarbeitungszeit. In allen Branchen beträgt sie am häufigsten ein bis drei Monate.

2.5.2.4 Kerntätigkeiten

Ein Schwerpunkt der schriftlichen Befragung wie auch der Interviews lag in der Erfassung der Kerntätigkeiten der ausgebildeten Bürokaufleute.

Befragt nach den wichtigsten Kerntätigkeiten gaben die ausgelernten Bürokaufleute an:

Sachbearbeitung,
Kundenbetreuung,
Sekretariatsaufgaben, Schreibdienst
DV-Sachbearbeitung und
Kundenberatung.

Weiterhin wurden als Kerntätigkeiten Buchhaltung, Kalkulation, EDV-Betreuung, Ausbildung, Materialdisposition und branchenspezifische Tätigkeiten (z. B. Leitung Baubüro, Verwaltung Gebrauchtwagenbereich) genannt.

Interessant sind hier wieder die unterschiedlichen Angaben von weiblichen und männlichen Fachkräften. Während die Bürokauffrauen überwiegend mit Sachbearbeitung, mit Schreibdienst und mit Sekretariatsaufgaben betraut werden, werden die männlichen Kollegen überwiegend in der Kundenbetreuung, der Kundenberatung und der Sachbearbeitung eingesetzt. Auch hier ist wiederum zu bedenken, dass ein Großteil der Befragungen in der – männerdominierten – Kfz-Branche durchgeführt wurde.

Bei allen Nennungen fällt die nicht ganz klare Trennung zwischen den typischen Einsatzbereichen (Punkt 2.5.2.1) und den auszuführenden Kerntätigkeiten ins Auge. Für etwas mehr Klarheit sorgt die nachfolgende Übersicht, in der dargestellt wird, in welchen Arbeitsbereichen die Bürokaufleute hauptsächlich ihre Kerntätigkeiten (Sachbearbeitung, Kundenbetreuung, Sekretariatsaufgaben) ausüben.

Die Bürokaufleute wurden gefragt:

In welchem Aufgabengebiet sind Sie zur Zeit tätig? Was ist die Kerntätigkeit Ihres derzeitigen Arbeitsgebietes? (Bei beiden Fragen waren Mehrfachnennungen möglich)

Übersicht 5: Kerntätigkeiten im Aufgabengebiet

BK							
		Befragte insg.		Kerntätigkeiten (in Prozent)			
		abs.	Prozent	Sachbear- beitung	Kunden- be- treuung	Sekre- tariat	andere
1.	Allg. Verwaltung	49	53	50	64	69	57
2.	EDV	48	52	54	70	72	52
3.	Schreibdienst	42	45	42	52	72	52
4.	Rechnungswesen	41	44	48	39	51	52
5.	Personalwirtschaft	32	34	38	36	44	35
6.	Verkauf	30	32	34	61	38	35
7.	Poststelle	29	31	30	36	51	30
8.	Organisation	23	25	28	39	33	22
9.	Einkauf	23	25	28	36	31	39
10.	Service	22	24	24	42	36	22
11.	Sekretariat	21	23	22	24	44	26
12.	Beschaffung	19	20	18	30	21	35
13.	Controlling	10	11	12	21	18	13
14.	Materialwirtschaft	9	10	10	12	8	26
15.	Rechtsabteilung	6	6	8	6	8	0
16.	Marketing/Werbung	4	4	4	6	5	13
17.	Außendienst	4	4	4	6	3	9
18.	Haushalt	3	3	2	0	3	0
	anderer Bereich	14	15	8	12	10	26
	keine Angabe	2	2	0	0	0	0

Wie schon bei der Beschreibung der Einsatzbereiche von Bürokaufleuten bemerkt, ergeben sich in Abhängigkeit von Größe und Organisation des Ausbildungsbetriebes unterschiedliche Tätigkeitsprofile für die eingesetzten Bürokaufleute. Feststellbar ist generell, dass sich die Kerntätigkeiten durch eine hohe Komplexität auszeichnen. Sowohl bei Einsatz in nur einer Abteilung sind zusammenhängende Aufgaben selbstständig zu bearbeiten, als auch bei Einsatz in mehreren Abteilungen bzw. bei Konzentration von mehreren Tätigkeitsbereichen in einer Abteilung ergeben sich komplexe Anforderungen an die Bürokaufleute. Die große An-

zahl der Nennungen in der oben aufgeführten Übersicht verdeutlicht die Komplexität und Vielfältigkeit ebenfalls. Die Interviews veranschaulichen diese Aussagen.

Eine Fachkraft des Betonfertigteilwerkes beschreibt ihre Kerntätigkeiten wie folgt: „An meinem Arbeitsplatz in der Debitorenbuchhaltung geht es um Tätigkeiten wie offene Forderungen durchgehen jeden Tag, eingegangene Zahlungen kontrollieren, mit den Schecks zur Bank fahren, Rechnungen kontieren, uns mit Käufern absprechen bei Kürzungen und Rechtsanwaltssachen. Ich kann weitgehend selbstständig arbeiten, muss aber bei bestimmten Dingen nachfragen, wie z. B. bei offenen Forderungen.“

Die Fachkraft eines Autohauses beschreibt einen typischen Arbeitstag wie folgt: „Wenn ich komme, schreibe ich den täglichen Erlösbericht, das heißt ich erstelle den Bruttoertrag der Filiale. Das fülle ich aus und faxe es der Zentrale. Wenn die Verkäufer Gebrauchtwagen verkaufen, dann werden die angelegt, gebucht. Oder Neuwagen anlegen. Wenn eventuell irgendwelche Autohäuser Rechnungen schreiben. Dann machen wir noch die Händlereinkaufsfinanzierung. Da werden die Unterlagen an die Bank fertiggemacht und weggeschickt. Bestände kontrollieren und schauen, ob Differenzen da sind, dann bereinigen. Wenn man Gelder von Toyota bspw. bekommt, dann werden die den Fahrzeugen zugeordnet.“

Eine Fachkraft eines Bauunternehmens arbeitet sowohl in der Einkaufsabteilung als auch in der Zentrale. Zu ihren Aufgaben im Einkauf gehöre es, „Bestellungen auszuführen, Rechnungen und Lieferscheine zu überprüfen.“ Sie führe Preisvergleiche durch auf Basis von Angeboten, die sie einhole. Außerdem erfasst sie die Rechnungen auf EDV. Zusätzlich berechnet sie die Arbeitszeit der Beschäftigten (nach deren Stempelkarten) und gibt diese Daten an die Buchhaltung weiter. Außerdem arbeitet sie mit dem Leiter der Einkaufsabteilung zusammen, der die wesentlichen Entscheidungen trifft. Wenn dieser aber in Urlaub sei, übernehme sie dessen Aufgaben mit. Die Hälfte der Arbeitszeit verbringt sie in der Zentrale, wo sie „eigentlich alles macht“. Zu ihren Aufgaben dort gehört der gesamte Schriftverkehr für die Baufachabteilungen, außerdem sei dort das Telefon zu besetzen.

2.5.2.5 Anforderungen

Im Zusammenhang mit der Erfassung der Kerntätigkeiten steht die Ermittlung der dafür benötigten Qualifikationen am Arbeitsplatz. Auch hierzu wurden schriftliche Befragungen und Interviews mit Personalverantwortlichen und Bürokaufleuten durchgeführt. Die Befragungen haben ergeben, dass neben den fachlichen Qualifikationen den überfachlichen ein hoher Stellenwert zugemessen wurde und diese bei Tätigkeiten in nahezu allen Arbeitsbereichen für wichtig erachtet werden. Die vorangegangenen Zitate haben dies in Bezug auf die Selbstständigkeit der Aufgabenbearbeitung bereits deutlich gemacht.

Die 13 am häufigsten - anhand einer vorgegebenen Liste - genannten überfachlichen und fachlichen Anforderungen, die bei nahezu allen Tätigkeiten erforderlich sind, sind im folgenden aufgelistet:

1. Denken in Zusammenhängen
2. Zusammenarbeit im Team
3. Datenverarbeitung
4. Selbstständigkeit
5. Korrespondenz
6. Anpassungsfähigkeit an neue Anforderungen
7. Gute Deutschkenntnisse
8. Eigeninitiative
9. Gute Rechenkenntnisse
10. Büroorganisation
11. Kundenbetreuung
12. Planen und Organisieren
13. Auftragsbearbeitung

Die weiteren Nennungen entfallen überwiegend auf fachliche Anforderungen, die in den spezifischen Einsatzbereichen notwendig sind:

- ☐ Bürowirtschaft
- ☐ Buchhaltung
- ☐ Auftragsbearbeitung
- ☐ Waren-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse
- ☐ Betriebliche Kommunikation und Organisation
- ☐ Personalwirtschaft
- ☐ Entgeltabrechnung
- ☐ Personalwirtschaft
- ☐ Verkauf

aber auch auf weitere überfachliche Qualifikationen wie

- ☐ Beratung von Kunden
- ☐ Arbeiten unter Termindruck

Im Bereich der Datenverarbeitung hat insbesondere die Textverarbeitung einen hohen Stellenwert. Datenbank Anwendungen und Tabellenkalkulation sind ebenfalls in vielen Bereichen wichtig. Online-Dienste werden noch wenig genutzt und Präsentationsgrafiken selten benötigt.

Als nicht notwendig werden von den Personalverantwortlichen die Anwendung von Stenografie, Fremdsprachen, das Vor- und Nachbereiten von Veranstaltungen und die Durchführung des Jahresabschlusses gekennzeichnet.

Befragt nach der Notwendigkeit von Stenografie bei ihrer Tätigkeit gaben 92 Prozent der befragten Bürokaufleute ebenfalls an, diese nicht zu benötigen. Die Bürokaufleute, die Stenografie einsetzen, arbeiten hauptsächlich im Sekretariatsbereich.

Auch die Kammervertreter wurden gefragt, wie wichtig bestimmte Anforderungen für die Berufstätigkeit der ausgebildeten Bürokaufleute sind. Sie gaben ebenfalls an, dass die Informationsverarbeitung, die Auftragsbearbeitung und die Büroorganisation sowie die Bürokommunikation auf vorderen Plätzen stehen. Schlusslicht bilden Anforderungen aus dem Bereich der Wirtschafts- und Sozialkunde.

Über die in der schriftlichen Befragung den Personalverantwortlichen vorgeschlagene Liste hinaus wurden vorwiegend Methoden-, Personal- und Sozialkompetenz als weitere wichtige Anforderungen aufgezählt:

Einsatzbereitschaft, Flexibilität, Belastbarkeit, Zuverlässigkeit, Kreativität, positive Lebenseinstellung, Ehrlichkeit, Anpassungsfähigkeit

Positives persönliches Auftreten, Selbstsicherheit

Dienstleistungsdenken, Freundlichkeit und Dienstbereitschaft

Gute Repräsentation des Unternehmens am Telefon, Telefonverhalten

Verschwiegenheit über betriebliche Belange und Personalangelegenheiten

Allgemeinbildung, höheres allgemeines schulisches Wissen

Schreibmaschinenunterricht am Anfang der Ausbildung

In den Interviews gaben die Personalverantwortlichen auf die Frage nach dem Kern kaufmännischer Qualifikationen ein der schriftlichen Befragung adäquates Bild.

„Für mich sind die wichtigsten kaufmännischen Qualifikationen die Buchhaltung, Rechnungslegen, Bearbeiten von Eingangs- und Ausgangsrechnungen, gefolgt vom Personalwesen. Aber auch die Kommunikation: das Verfassen von Geschäftspost, Telefonkontakte zu Lieferanten und Kunden gehören dazu. ... Ganz besonders wichtige Qualifikationen sind der Umgang mit der Datenverarbeitung und den entsprechenden Kommunikationsmitteln sowie den modernen Medien, wie dem Internet.“ (Personalleiter Betonfertigteilwerk)

Auch der Geschäftsführer eines Bauunternehmens hält neben den rein fachlichen Dingen „...wie Büroorganisation, Datenverarbeitung und dann noch das Rechnungs- und Kontrollwesen ...“ andere Dinge für wichtig wie „Umgang mit Kunden, Lieferanten, weil die Allgemeinbildung und die Anstandsregeln, die sind halt sehr klein geschrieben bei allen Jugendlichen, dass muss man schon klar sagen, das muss man denen schon irgendwie beibringen.“ Im Betrieb sind die einzelnen Abteilungsleiter dafür zuständig, den Auszubildenden Verhaltensregeln beizubringen und auf deren Einhaltung zu achten, „zum Beispiel wenn sie einen Gast am Empfang abholen und hierher begleiten, dass da nicht so ein Trampel auftritt. Das muss man denen schon alles sagen.“

Auch die stellvertretende Geschäftsführerin eines Stahlbaubetriebes legt besonderes Gewicht auf die persönlichen Qualifikationen verbunden mit der dienstleistungsorientierten Kommunikation mit den Kunden: „Die Anforderungen, die im Bereich persönlicher Qualifikationen gestellt werden, werden zunehmend wichtiger. Insbesondere ist der Umgang mit den Kunden wichtig, da wir viel mit Kunden zu tun haben. Eine immer wichtigere Rolle spielen dabei die telefonischen Kontakte; sei es, dass Kunden produktspezifische Bestellungen aufgeben – wir haben ja viele Sonderanfertigungen – oder besondere Terminvorgaben haben.“

Zum Kern kaufmännischer Qualifikationen gehören für den Personalleiter eines Autohauses folgende Dinge: „Teamfähigkeit, Selbstständigkeit, dann das Vermögen, dass sie sich frei bewegen und auch selber eine Entscheidung treffen, dass sie sich nicht ständig irgendwo eingeengt fühlen.“

Auf die Frage nach absehbaren Veränderungen in den Arbeitsbereichen und Kerntätigkeiten konzentrieren sich die Antworten auf Veränderungen im Zusammenhang mit dem weiteren Einsatz der EDV. Es wird eine Optimierung der Geschäftsprozesse in Bezug auf alle Arbeitsbereiche einschließlich der Kundenorientierung erwartet.

Die stellvertretende Geschäftsführerin des Stahlbaubetriebes führt aus: „Längerfristig wird die moderne Bürokommunikation in alle betrieblichen Bereiche eindringen. Das berührt alle unsere Bereiche der Auftragsabwicklung, der generellen Kundenorientierung aber auch das Rechnungswesen etc.“

„Große Veränderungen erwarte ich in den nächsten Jahren besonders von der EDV, die halt noch spezialisierter werden muss.“ (Inhaber Autohaus)

Der Personalleiter eines Betonfertigteilwerkes kann sich vorstellen, „... dass zukünftig mehr mit dem Internet gearbeitet wird. Im Bereich der Angebotsbearbeitung, die Suche nach Subunternehmern und ähnlichem wird sich der Markt sicherlich erweitern.“

2.5.2.6 Zufriedenheit

In der schriftlichen Befragung äußerten sich über die Hälfte der Bürokaufleute mit ihrem derzeitigem Aufgabengebiet „überwiegend zufrieden“. Generell gesehen ist der Zufriedenheitsgrad bei den Bürokauffrauen höher als bei ihren männlichen Kollegen. 42 Prozent der Bürokauffrauen sind gegenüber 14 Prozent der Bürokaufmänner sogar „sehr zufrieden“ mit ihrem Aufgabengebiet. Befragt nach den Gründen für die Zufriedenheit wurden in den Interviews vor allem Spaß an der Arbeit, die Vielseitigkeit und der Abwechslungsreichtum genannt sowie in Abhängigkeit von dem persönlichen Einsatzbereich die engen Beziehungen zu „Anderen“ (Kunden, Mitarbeitern etc.) sowie das angenehme Betriebsklima.

86 Prozent aller schriftlich befragten Bürokaufleute sind dementsprechend rückblickend sehr zufrieden mit ihrer Berufswahl. Begründet wird dies wiederum damit,

„dass die Arbeit Spaß macht, weil ich auch viel selbstständig machen kann.“ (Fachkraft eines Bauunternehmens).

Die Ergebnisse der schriftlichen Befragungen und der Interviews haben gezeigt, dass, auf bei den Anforderungen an die Bürokaufleute großer Wert auf eine fachlich fundierte und selbstständige Arbeit gelegt wird und zunehmend Qualifikationen in bezug auf Kundenorientierung erwartet werden.

Darin spiegeln sich anschaulich die gegenwärtigen Herausforderungen wider, vor denen das Handwerk steht. Neben den fachlich-handwerklich hohen Ansprüchen, die an die Leistungserstellung im Handwerk gestellt werden und deren konsequente kaufmännische Abwicklung ist es für die Betriebe erforderlich, sich stärker als bisher dienstleistungs- und kundenorientiert zu profilieren.

H. Pütz¹⁸ sagt dazu: „Handwerksbetriebe sind heute einer ständig wachsenden Konkurrenz untereinander, vor allem aber durch Dienstleistungen aus Industrie, Handel und dem Dienstleistungsbereich ausgesetzt. Durch die Vermischung von Leistungen verschiedener Branchen in den Dienstleistungsangeboten verschwimmen die Grenzen zwischen den Gewerken und die Grenze zwischen Handwerk und anderen Leistungsangeboten. Erhöhte Dienstleistungsbereitschaft und Kundenorientierung sind Voraussetzung für das Bestehen am Markt.“

G. Wolf¹⁹ äußert sich in die gleiche Richtung: „Wer künftig auf den umkämpften Wachstumsmärkten mithalten will, muss die Spielregeln der Kundenorientierung kennen und beherr-

¹⁸ vg. H. Pütz: Weiterbildung von Unternehmer- und Meisterfrauen – ein Beitrag für innovatives und dienstleistungsorientiertes Handwerk. In: BWP 27/1998/6, S. 27

¹⁹ vgl. G. Wolf: König-Kunde. In: handwerk-report 2/97

zigen. Er sollte die Beziehungen zu seinen Kunden durch Kundenbefragungen und professionellen Umgang mit Reklamationen regelmäßig kontrollieren und sich stets fragen, in welchen Bereichen das Serviceangebot noch verbessert werden kann.“

Unterstützt wird diese Feststellung auch durch eine Untersuchung von W. Kau und K. Féhér zur Dienstleistungstätigkeit im produzierenden Handwerk.²⁰

Dabei wurden folgende produktbegleitende Dienstleistungskategorien unterschieden, die teilweise bzw. variiert auch auf die nichtproduzierenden Bereiche des Handwerks angewandt werden können.

- Aktionen zur Markterschließung und Kundenpflege
- Dienstleistungen in Form von Beratung vor der Auftragserteilung
- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Auslieferung, Einbau, Montage
- Reparaturen, Service, Wartungs- und Pflegearbeiten
- Beratungen und Dienstleistungen im Umweltbereich
- Sonstige Dienstleistungen (z. B. Projektleitungen, Vermietung/Verpachtung, Transport- und Speditionsdienstleistungen)

Ein Hauptziel dieser Untersuchung bestand darin, zu erfahren, welche Schlussfolgerungen aus dieser Analyse für die Aus- und Weiterbildung im Handwerk zu ziehen sind. Es wurden zwei Fragen gestellt: „Soll man schon den Lehrlingen beibringen, wie man Kunden berät und überzeugt, und wenn ja, müsste man diese Kenntnisse und Fertigkeiten in der Ausbildungsordnung festschreiben? Sollte man den Umgang mit Kunden zum Gegenstand von Weiterbildungslehrgängen für Meister, Gesellen und sonstiges Fachpersonal machen oder erwirbt man diese Fähigkeit am besten durch Berufserfahrung?“

Die Antworten waren sehr aufschlussreich. Fast 88 Prozent der Betriebe bejahten die erste Frage, und von diesen hielten wiederum 77 Prozent die explizite Verankerung dienstleistender Lernziele in der Ausbildungsordnung für wünschenswert. Auch die gezielte Weiterbildung des Fachpersonals wurde von einer großen Mehrheit befürwortet. „Die Meister sehen darin offensichtlich eine vorausschauende Ausbildungs- und Personalrekrutierungsstrategie.“²¹

In diese Richtung gibt auch W. Brüggemann zu überlegen:²² „Grundlagen der Dienstleistung künftig für alle Berufe des Handwerks vorzusehen, um Auszubildende/Lehrlinge generell stärker über dienstleistende Tätigkeiten zu informieren bzw. sie für Dienstleistungen zu sensibilisieren. Insbesondere bei der Neuordnung von Berufen sollte geprüft werden, ob und welche dienstleistenden Elemente für die Ausbildung eine Rolle spielen (können).“

²⁰ Vgl. W. Kau, K. Féhér: Dienstleistungstätigkeit im produzierenden Handwerk. In : BWP 27/1998/6, S. 5 ff.

²¹ ebenda

²² vgl. W. Brüggemann: Produktorientierte Dienstleistungen im Handwerk. In: BWP 27/1998/6, S. 23

2.6 Karrierewege und -planung (Zukunftseinschätzung)

2.6.1 Weiterbildung

Kontinuierlicher Weiterbildung nach der Ausbildung messen über drei Viertel aller schriftlich befragten Personalverantwortlichen eine hohe Bedeutung bei. Insbesondere in Betrieben mit 10 bis 50 Beschäftigten wird auf Weiterbildung Wert gelegt. Kleine Betriebe mit unter zehn Beschäftigten halten diese für entbehrlicher.

Allerdings zeigen die aktuellen Daten über tatsächlich absolvierte Weiterbildungsmaßnahmen, dass zwischen der Absichtserklärung und der Durchführung Diskrepanzen bestehen. In Nordrhein-Westfalen zum Beispiel haben 1997 nur 3,5 Prozent aller im Handwerksbereich Beschäftigten an Weiterbildungsmaßnahmen teilgenommen. Vor allem kleinere und mittlere Unternehmen tendieren dazu, die Weiterbildung als zweitrangig anzusehen. Dies soll mit einer Weiterbildungs-Initiative ein Ende haben, die sich insbesondere auf die modernen Informations- und Kommunikationstechniken, die Förderung der Dienstleistungsorientierung und die Durchführung von Modellprojekten konzentriert.²³

Die Personalverantwortlichen, die sich in unserer Befragung für die Teilnahme von Bürokaufleuten an Weiterbildungsveranstaltungen ausgesprochen haben, nennen die selben Schwerpunkte. Es geht um die Vertiefung der Fertigkeiten und Kenntnisse im Bereich der EDV, vor allem um die Anpassung der Qualifikationen an neue Technologien und Software, aber auch die Spezialisierung auf betriebspezifische und branchenspezifische Programme. Weiterbildungen zum Umgang mit Kunden, insbesondere das Telefonverhalten, gehören ebenfalls zu den häufigsten Maßnahmen, die gefordert werden.

Die folgende Übersicht gibt noch einmal – geordnet nach der Anzahl der Nennungen – die für die Personalverantwortlichen wichtigsten Themen wieder.

²³ Das lebenslange Lernen soll zum Alltag werden – Initiative "Weiter!Bildung NRW" mit Schwerpunkt Dienstleistung. Deutsches Handwerksblatt Nr. 23, 50. Jg. Zeitung der HWK Düsseldorf

Übersicht 6: Wichtige Weiterbildungsthemen

Angaben der Personalverantwortlichen auf die Frage: Welche Themen sind für die Weiterbildung besonders wichtig?	
1. EDV	neue Technologien und Systeme, aktuelle Änderungen, Informatik
2. Kommunikation	Telefonverhalten, Rhetorik
3. Kundenbetreuung	Verkaufstraining, Psychologie
4. Rechnungswesen	Bilanzbuchhaltung, Steuern, Buchhaltung, Kostenrechnung, Jahresabschluss
5. Bürowirtschaft, -organisation	
6. Personalwesen	Entgeltabrechnung, Tarife, Lohnsteuer
7. Marketing	Werbung
8. Betriebsbezogene Kenntnisse	Produktentwicklung innerhalb der Branche, Materialkenntnisse, Vertragsrecht, VOB
9. Betriebswirtschaftslehre	
10. Fremdsprachen	Wirtschaftsenglisch
11. Stenografie	
Bereichsbezogene Weiterbildung für angehende Führungskräfte	

Auffällig ist hier, dass auch Qualifikationen genannt werden, die an früherer Stelle von Personalverantwortlichen für die berufliche Tätigkeit als unwichtig bezeichnet wurden, wie z. B.: Jahresabschluss, Fremdsprachen und Stenografie. Daraus lässt sich ableiten, dass dies betriebs- und einsatzspezifisch geforderte Qualifikationen sind.

Gleichzeitig lassen sich Bezüge zu den Erkenntnissen eines Modellversuchs zur modularen Weiterbildung von Unternehmer- und Meisterfrauen herstellen, der im Dezember 1996 startete.²⁴ Das Ziel dieses Modellversuches ist es, eine berufsbegleitende kaufmännische Qualifizierung von Handwerkerfrauen durch Bildungsbausteine zu konzipieren. Die erste Stufe vermittelt Grundkenntnisse und führt zum Abschluss „Bürokauffrau“. Die zweite Stufe qualifiziert - und hier werden die Parallelen zur Weiterbildung von Bürokaufleuten generell deutlich - zur kaufmännischen Führungskraft und endet mit dem neuen Fortbildungsabschluss „Fachwirtin für kaufmännische Betriebsführung im Handwerk“. Die einzelnen Bildungsbausteine, die zu diesem Abschluss qualifizieren, sind in den beiden Ländern Rheinland-Pfalz und Bayern, in denen der Modellversuch durchgeführt wird, etwas unterschiedlich. Sie konzentrieren sich jedoch auch auf das Personalwesen, Arbeitsrecht und Sozialversicherungsrecht sowie Betriebswirtschaft mit Finanz- und Rechnungswesen, Vertragsrecht, Steuerrecht und Marketing.²⁵

²⁴ vgl. E. Lorentz, A. Maurus: Praxisintegrierte modulare Weiterbildung für Unternehmer- und Meisterfrauen – ein Modellversuch erprobt neuen Weg des Lernens. In: BWP 27/1998/6, S. 28

²⁵ Eine detaillierte Auflistung der Bildungsbausteine ist dem o.g. Artikel, S. 28 zu entnehmen.

Die Relevanz und positive öffentliche Aufnahme dieses Modellversuchs zeugt von der Notwendigkeit des Vorhandenseins dieser Qualifikationen im Handwerksbetrieb, auch wenn diese nicht von den entsprechenden Unternehmerfrauen wahrgenommen werden. Vielmehr wird hier auch der besondere Weiterbildungsbedarf für Bürokaufleute generell deutlich, wenn sie sich zu einer Stütze des Betriebes profilieren wollen und sollen.

So werden auch die von uns schriftlich befragten Bürokaufleute in der Regel bei der Wahrnehmung von Weiterbildungsmaßnahmen von betrieblicher Seite unterstützt. Es werden Hinweise auf Weiterbildungsmöglichkeiten gegeben, teilweise die Kosten für die Weiterbildung übernommen und die Interessenten – soweit möglich - von der Arbeit freigestellt.

Der Inhaber eines Autohauses äußert dazu. „Spezielle Weiterbildungen gibt es vom Autohaus aus. Massenweise werden da Telefonkurse, EDV oder Buchhaltung angeboten. Das können sie alles machen.“

Von den befragten Bürokaufleuten hatte bisher ein Viertel an Weiterbildungsmaßnahmen teilgenommen. Bürokauffrauen und Bürokaufmänner haben sich zu gleichen Teilen weitergebildet. Jedoch planen die männlichen Kollegen häufiger eine nochmalige Weiterbildung als ihre Kolleginnen. Auffällig ist, dass sich die Bürokaufleute, zu deren Kerntätigkeit die Sachbearbeitung gehört, seltener weiterbilden als ihre Kollegen und Kolleginnen. Bürokaufleute, die unzufriedenen mit ihrem Aufgabengebiet sind, bilden sich ebenfalls öfter weiter als zufriedene.

Die Bürokaufleute, die bereits an einer Weiterbildungsmaßnahme teilnehmen bzw. teilgenommen haben, gaben am häufigsten Telefonseminare als Inhalt der Maßnahme an. Weiterhin wurde häufig an EDV-Kursen teilgenommen. Dies entspricht auch den oben dargelegten Aussagen zu gewünschten Weiterbildungsmaßnahmen von Seiten der Personalverantwortlichen.

Weitere Weiterbildungsmaßnahmen, die Bürokaufleute durchlaufen haben, beziehen sich überwiegend auf betriebsspezifische, kaufmännische und sozialversicherungsrechtliche Inhalte oder auf einen klassischen Fortbildungsabschluss. Genannt wurden:

- ☐ Teilelogistik
- ☐ Reengineering
- ☐ Versicherung „Rund um's Auto“
- ☐ DATEV-Finanzbuchhaltung
- ☐ Personalsachbearbeiterin
- ☐ Automobil-Fachverkäufer

- ☐ Gebrauchtwagen-Manager
- ☐ Büromanagerin
- ☐ Betriebswirt des Handwerks, Betriebswirt, BWL-Studium
- ☐ Weiterbildung Krankenkasse
- ☐ Englisch

Das Interesse an Weiterbildung besteht aus den unterschiedlichsten Gründen. Man will sich mehr Wissen aneignen, um den Anforderungen am Arbeitsplatz besser gerecht zu werden; man möchte innerhalb des Betriebes aufsteigen; oder man hofft, seine Chancen auf einen Betriebswechsel zu verbessern.

Bei den geplanten Weiterbildungsmaßnahmen zeigt sich ein deutlicher Unterschied in der Karriereplanung der weiblichen und der männlichen Bürokaufleute. Im gesamten Durchschnitt betrachtet, ist die am häufigsten geplante Weiterbildungsform aller Bürokaufleute die Kursteilnahme. Diese Form wollen aber vor allem die weiblichen Bürokaufleute (31 Prozent) wahrnehmen. Ihre männlichen Kollegen ziehen eine Kursteilnahme weitaus seltener in Betracht (14 Prozent). Sie planen vor allem einen Abschluss als Fachwirte (38 Prozent), der für die weiblichen Bürokaufleute wiederum weniger interessant ist (7 Prozent). Während kein Bürokaufmann einen Fachschulbesuch plant, wollen 19 Prozent studieren. Die Bürokauffrauen planen beide Weiterbildungsformen nur zu je sechs Prozent. Die männlichen Kollegen zeigen sich also karriereorientierter als ihre weiblichen Kolleginnen.

Auch die von uns interviewten Fachkräfte betonten immer wieder ihr Weiterbildungsinteresse, sowohl aus betriebsspezifischen Gründen, als auch aus Eigeninteresse.

Eine Fachkraft aus einem Autohaus gibt an, dass sie gerne eine Weiterbildung in Bilanzbuchhaltung machen würde, auch wenn sie es am Arbeitsplatz nicht braucht. „Das würde ich für mich machen: Man weiß ja nie, was da noch kommt.“

Wie die Untersuchung gezeigt hat, ist die gängige Form der Weiterbildung im Handwerk nach wie vor die Teilnahme an Kursen. Moderne Weiterbildungsmedien wie Multimedia sind noch selten im Einsatz. Obgleich einerseits die Probleme gesehen werden, die mit der Nutzung von Multimedia im Handwerk verbunden sind, wird andererseits auch befürchtet: dass die Gefahr besteht, „...dass allgemein die Attraktivität der beruflichen Bildung und insbesondere die Attraktivität des handwerklichen Bildungssystems im Vergleich zu anderen Bereichen systematisch gefährdet wird, wenn dem nicht durch entsprechende Initiativen entgegengetreten wird.“ (H. Esser, K. Wilbers)²⁶

²⁶ H. Esser, K. Wilbers: Im Handwerk gibt es keine Revolutionen – Oder doch? Telelearning: Herausforderungen, Probleme und Lösungsvisionen. Berufsbildung Heft 51/1998

Beide Autoren führen aus, dass einerseits die neuen Telekommunikationstechniken auch für das handwerkliche Kerngeschäft Verbesserungen bringen können, wie z. B. die Erweiterung des Dienstleistungsangebots (wie z. B. Fernwartung, Einrichtung von „Call-Centern“ zur Verbesserung des Kundenservices), andererseits die Strukturen des Handwerks Probleme aufwerfen, diese neuen Medien zu nutzen bzw. sich zunächst erst einmal mit ihnen vertraut zu machen. Es kann nicht verkannt werden, dass die Einführung von Multimedia und Telelearning im Handwerk mit einer Fülle von Schwierigkeiten verbunden ist, die Großbetrieben oder öffentlichen Schulen, d. h. vergleichsweise homogenen Gebilden, kaum auftreten werden. Die vergleichsweise geringe Betriebsgröße führt auch für Weiterbildungsaufgaben zu einer geringen Arbeitsteilung. In kleinen und mittleren Betrieben findet Weiterbildung i. d. R. neben dem eigentlichen Tagesgeschäft statt; ein eigenständiger Weiterbildungsbereich fehlt; eine systematische Weiterbildungsplanung unterbleibt. Das „Andocken von Multimedia“ an bestehende Lernzentren, wie in Großbetrieben üblich, ist nicht möglich. Aufgrund der Betriebsgröße ergeben sich Grenzen der Investition. Selbstlernzentren, einer der inzwischen klassischen Lernorte für Multimedia, sind für kleine und mittlere Betriebe nicht zu finanzieren.

Die Autoren folgern daraus, dass man für den Einsatz von Multimedia im Handwerk entweder auf die „Verbreitung von standardisierter Lernsoftware, die für den Massenmarkt bestimmt ist, setzt oder neue Wege in der Lernsoftwareproduktion geht“. Außerdem betonen sie die notwendige Selbstlernkompetenz der Weiterbildungsinteressierten und fordern, dass diese Selbstlernkompetenzen in der Aus- und Weiterbildung vermittelt werden.

2.6.2 Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten

In den Interviews und den schriftlichen Befragungen wurde deutlich, dass die Aufstiegsmöglichkeiten für Bürokaufleute eng begrenzt sind, da es häufig an Aufstiegspositionen fehlt. Ein Großteil der befragten Personalverantwortlichen gab an, so gut wie keine Aufstiegsmöglichkeiten für Bürokaufleute im Betrieb zu haben, es sich potentiell aber immer ergeben kann - durch persönliches Engagement und Weiterbildung - in eine höhere Position zu gelangen, wenn eine frei wird.

So stellt die stellvertretende Geschäftsführerin des Stahlbaubetriebes fest, dass es innerbetriebliche Aufstiegschancen so gut wie nicht gebe und weist auf die Gegebenheiten hin, die für viele mittlere und kleine Handwerksbetriebe typisch sind: „In unserem Betrieb gibt es keinen Mittelbau. Leitungspositionen in den Bereichen Einkauf, Verkauf und Buchhaltung sind schon auf Jahre besetzt; auch wenn die ausgebildeten Bürofachleute prinzipiell die Möglichkeit haben, sich auf frei werdende Stellen zu bewerben.“

Der Personalleiter eines Autohauses weist auf das persönliche Engagement hin: „Das hängt vom einzelnen ab. Wenn – wie bei unserem neuen Lehrling – der schon von vornherein äußert, eventuell auch mal zu verkaufen, dann ist klar, dass der vom Tresenbereich nach einem halben Jahr vielleicht mal die Kurve herüberkriegt und dem Verkäufer beigesetzt wird. Dass er dann in einer ganz anderen Richtung endet. Aber sonst in einem Autohaus ist das grundsätzlich schwer mit dem Aufstieg.“

Dies bestätigt der Inhaber eines anderen Autohauses: „Bürofachkräfte können zur Disponentin aufsteigen. Im Grunde gibt es dann keine Aufstiegsmöglichkeiten mehr.“

Abgesehen von den fehlenden Aufstiegschancen und Personalentwicklungskonzepten schätzen die schriftlich befragten Bürokaufleute ihre berufliche Zukunft überwiegend positiv ein. Gründe dafür liegen in der Arbeitsplatzsicherheit und der Arbeitszufriedenheit.

3. Schlussfolgerungen

Der Ausbildungsberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau ist der traditionelle kaufmännische Beruf im Handwerk. Besonders in kleineren Handwerksbetrieben sind Bürokaufleute oft das kaufmännische und organisatorische „Rückgrat“ der Firma.

Die hohen Auszubildendenzahlen sprechen für die Akzeptanz und Praxisnähe des Berufes. Die meisten Handwerksbetriebe beschäftigen Bürokaufleute, die auch im eigenen Betrieb ausgebildet worden sind. Die Entwicklung des Ausbildungsplatzangebotes wird von den befragten Personal- bzw. Ausbildungsverantwortlichen überwiegend als „gleichbleibend“ eingeschätzt. In der Metall- und Elektrobranche wird sogar eine deutliche Zunahme an Ausbildungsplätzen für Bürokaufleute erwartet. Ähnliches gilt für die Kraftfahrzeugbranche.

Mehr als zwei Drittel der befragten Personal- bzw. Ausbildungsverantwortlichen äußerten, dass die Anforderungen der Ausbildungsordnung überwiegend mit den Anforderungen in ihrem Betrieb übereinstimmen. Unter den befragten Kammervertretern waren sogar rund 77 Prozent der Meinung, die nach der Ausbildungsordnung zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse entsprechen den Anforderungen in den Betrieben überwiegend oder sogar voll.

Künftige Veränderungen werden derzeit vor allem im Zusammenhang mit dem weiter steigenden Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik gesehen. Eine Optimierung der Geschäftsprozesse wird für alle Arbeitsbereiche, in denen Bürokaufleute tätig sind, erwartet. Dies gilt auch und besonders für den Bereich der Kundenorientierung.

89 Prozent der schriftlich befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen gaben an, dass ihren Auszubildenden Fertigkeiten und Kenntnisse vermittelt werden, die über die Ausbildungsordnung hinausreichen. Dabei wurden insbesondere Kenntnisse im EDV-Bereich genannt, d. h. neben Standardsoftware wird gerne branchen- und betriebsspezifische Software im Handwerk genutzt. Der Umgang damit muss den Auszubildenden schon während der Ausbildung vermittelt werden.

Der zweite große genannte Bereich von Fertigkeiten und Kenntnissen, die den Auszubildenden über die Ausbildungsordnung hinaus vermittelt werden, ist der Umgang mit Kunden (z. B. Telefonverhalten).

Immer häufiger wird der Wunsch von Kunden geäußert, Komplettlösungen für Probleme (z. B. im Haus oder für das Fahrzeug) von Handwerksbetrieben angeboten zu bekommen. Die Handwerksbetriebe gehen in der Regel auf die Kundenwünsche ein und erstellen ent-

sprechende Angebote bzw. informieren ihre Kunden über entsprechende Vorschläge. Diese neue Entwicklung stellt auch erhöhte Anforderungen an die Fertigkeiten und Kenntnisse und an die Flexibilität der Bürokaufleute, die verstärkt Kunden beraten und betreuen, Planungen abstimmen und die Sachbearbeitung durchführen müssen.

Die Frage, die sich im Hinblick auf eine mögliche Neuordnung des Ausbildungsberufes Bürokaufmann/Bürokauffrau stellt ist, ob die derzeitig absehbaren Entwicklungen im Handwerk eine Neuordnung des Ausbildungsberufes erforderlich machen oder nicht.

Die zwei von Personal- bzw. Ausbildungsverantwortlichen genannten Schwerpunktbereiche mit dem größten, über die Ausbildungsordnung hinausgehenden, Qualifizierungsbedarfsbedarf sind die Bereiche „Informations- und Kommunikationstechnik“ und „Umgang mit Kunden“.

Zur Informations- und Kommunikationstechnik:

In den letzten Jahren wurden von einer immer dynamischer werdenden Informationstechnologieindustrie immer mehr differenzierte Lösungen für Probleme in Betrieben angeboten. Hard- und Softwarelösungen und Softwareunterstützung wurden auch im Handwerk für nahezu alle Arbeitsbereiche und Arbeitsschritte angeboten. Die angebotene Software vereinfacht u. a. die Kundenberatung, die Angebotserstellung, die Produktionsplanung und -steuerung und die Buchführung eines Betriebes. Die angebotene Software wird dabei immer mehr auf die besonderen Bedürfnisse der Betriebe zugeschnitten und daher immer spezieller. In diesem Zusammenhang muss der zusätzliche betriebliche Bildungsbedarf im Bereich der EDV in den Betrieben gesehen werden. Da in nahezu jedem Betrieb, neben der Standardsoftware, spezielle, an den Betrieb angepasste Software vorhanden ist, müssen sich Auszubildende mit dieser Software vertraut machen. Die den Auszubildenden über die Ausbildung hinaus vermittelten Zusatzqualifikationen im Bereich der EDV, haben ihre Notwendigkeit bzw. Ursache nicht in einem Mangel der Ausbildungsordnung, sondern in dem enormen, ständig sich erweiternden Angebot an Hard- und Software. Die Entwicklungen im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnologien werden auch weiterhin rasch fortschreiten.

Im Rahmen der Ausbildungsordnung können entsprechende Lernziele moderner, der derzeitigen Entwicklung angepasster, formuliert werden.

Zu „Umgang mit Kunden“:

Der Kontakt und die Notwendigkeit von Gesprächen und Beratungen mit Kunden wird auch in Zukunft weiter zunehmen. Die Zahl an Produkten und Dienstleistungsangeboten steigt ständig an und parallel damit steigt auch der Informationsbedarf der Kunden. Durch die Flut

an Produkten und Lösungsmöglichkeiten sind Kunden oft überfordert und fühlen sich unsicher in ihren Entscheidungen. Der sich steigernde Informationsbedarf muss von Betrieben ausreichend berücksichtigt werden, da sich die Kunden sonst Betrieben zuwenden, bei denen sie sich besser informiert, also sicherer in ihren Entscheidungen fühlen.

Freundliche und kompetente Beratung entscheiden in erheblichem Maße über das Weiterbestehen von Betrieben mit. Dies gilt insbesondere für Handwerksbetriebe, die in der Regel nur in einer Branche tätig sind und damit hinsichtlich der Kundenzufriedenheit „verwundbarer“ als große Unternehmen, die in mehreren Branchen gleichzeitig ihre Produkte und Dienste anbieten. Der Bedarf an Qualifikationen im Bereich „Umgang mit Kunden“ wird für Bürokaufleute im Handwerk also voraussichtlich weiter steigen.

Die Ausbildungsordnung und damit die Ausbildungsinhalte für Bürokaufleute haben sich in der Vergangenheit überwiegend bewährt. Eine Aktualisierung und Verstärkung insbesondere im IT-Bereich und im Bereich der Kundenorientierung sowie z. B. branchenorientierte Vertiefungen ist dennoch angemessen.

Vorschläge für die Neuordnung des Ausbildungsberufes Bürokaufmann/Bürokauffrau finden sich in: Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.): Stiller, I. & Stöhr, A.: Ergebnisse aus der Evaluation der Büroberufe - Bürokaufmann/Bürokauffrau, Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation, Fachangestellte/r für Bürokommunikation. Bonn, 2001.

Anhang

A.1 Eingesetzte Untersuchungsinstrumente – Schriftliche Befragung

Die schriftliche Befragung wurde im Auftrag des BIBB von SALSS (Sozialwissenschaftliche Forschungsgruppe) GmbH, Bonn, in enger Abstimmung mit dem BIBB durchgeführt. Die Adressenbeschaffung der befragten Handwerksbetriebe erfolgte über die zuständigen Stellen.

In die Befragung wurden Betriebe einbezogen, die

- ausgebildet haben,
- zur Zeit ausbilden oder
- entsprechend qualifizierte Fachkräfte beschäftigen.

An der Befragung beteiligten sich 252 Betriebe. Es haben 238 Personal- bzw. Ausbildungsverantwortliche und 93 Bürokaufleute in den ersten Berufsjahren geantwortet.

Zur Auswertung der Befragung wurden zu allen Antworten Korrelationen mit ausgewählten Analysegruppen vorgenommen. Bei den Personal-/Ausbildungsverantwortlichen waren dies Angaben:

- zur Betriebsgröße,
- zur erwarteten künftigen Entwicklung der Ausbildungsplätze im Betrieb,
- zur Branchenzugehörigkeit,
- zum Standort des Betriebes,
- zum Zeitpunkt der erstmaligen Ausbildung in dem Beruf,
- zur Zufriedenheit mit den Vorgaben der Ausbildungsordnung,
- zu der Frage, ob fremde Fachkräfte eingestellt wurden,
- zur betrieblichen Arbeitsplatzentwicklung der kaufmännischen Fachkräfte.

Für die Bürokaufleute wurden Korrelationen mit folgende Analysegruppen durchgeführt:

- Geschlecht,
- Zeitpunkt des Ausbildungsendes,
- Betriebsgröße des derzeitigen Arbeitgebers,
- ausgeübte Kerntätigkeiten,
- die Dauer der Berufsausbildung und die
- Angaben zum Wunschberuf.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Antworten der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (P/A) und der Bürokaufleute (BK) in den Analysegruppen.

Tabelle 1 Häufigkeit der Antworten in den Analysegruppen

P/A (238 Antworten insgesamt; bei geringeren Werten - Rest: keine Angabe)	Häufigkeit der Antworten	Anteil in Prozent
Betriebsgröße	235	100
bis 9 Personen	30	13
10 bis 19 Personen	73	31
20 bis 49 Personen	76	32
50 und mehr Personen	56	24
Entwicklung BK-Auszubildende	236	100
Zunahme	12	5
Abnahme	70	30
unverändert	154	65
Branche	238	101
Metall/Elektro	66	28
KFZ	74	31
Bau	68	29
andere	30	13
Region	238	100
Alte Länder	155	65
Neue Länder	83	35
Ausbildungsbeginn	237	100
vor Neuordnung	111	47
nach Neuordnung	126	53
Ausbildungsordnung entspricht den Anforderungen	218	100
voll	29	13
überwiegend	163	75
weniger	26	12
Fremde Fachkräfte	235	100
eingestellt	70	30
nicht eingestellt	165	70
Entwicklung kaufmännische Fachkräfte	236	100
Zunahme	20	8
Abnahme	39	17
unverändert	177	75

BK (93 Antworten insgesamt; bei geringeren Werten - Rest: keine Angabe)	Häufigkeit der Antworten	Anteil in Prozent
Geschlecht	92	100
männlich	21	23
weiblich	71	77
Ausbildungsende	93	100
bis 1995	35	38
1996	27	29
1997	31	33
Betriebsgröße	88	100
bis 19 Personen	31	35
20 bis 49 Personen	26	30
50 und mehr Personen	31	35
Kerntätigkeiten (Mehrfachnennungen)	145	100
Sachbearbeitung	50	34
Kundenbetreuung/-beratung	33	23
Sekretariat	39	27
andere	23	16
Ausbildungsdauer	92	100
verkürzt	24	26
regulär	68	74
Ausbildungswahl	92	100
Wunschberuf	47	51
nicht Wunschberuf	45	49

Struktur und Repräsentativität der Stichprobe

Wie bereits festgestellt, haben aus den befragten Betrieben 238 Personal-/Ausbildungsverantwortliche und 93 Bürokaufleute einen Fragebogen beantwortet. In den Betrieben, in denen der Fragebogen von den Personal- Ausbildungsverantwortlichen beantwortet wurde, befanden sich insgesamt 354 Bürokaufleute in der Ausbildung. Das entspricht einem Anteil von 2,1 Prozent aller 1996 bestehenden Ausbildungsverhältnisse in diesem Beruf im Handwerk.

Insgesamt liegen Antworten aus 252 Betrieben vor. In 68 Betrieben wurde der Fragebogen von einem Personal-/Ausbildungsverantwortlichem und einem Bürokaufmann bzw. einer Bürokauffrau beantwortet. 179 Fragebogensätze können als vollständig angesehen werden, weil in den Ausbildungsbetrieben keine ausgebildeten Fachkräfte anzutreffen waren. Gemessen an der Anzahl der erfassten Ausbildungsbetriebe ergibt sich ein Stichprobenumfang von ebenfalls 2,2 Prozent der Grundgesamtheit aller Ausbildungsbetriebe 1995.

Die Befragung der Handwerksbetriebe fand in den Bundesländern Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen und Sachsen-Anhalt statt. In diesen Bundesländern befanden sich 1996 rd. 82 Prozent aller Bürokaufleute der alten Bundesländer und rd. 51 Prozent aller Bürokaufleute der neuen Bundesländer in der Ausbildung.

Von den befragten Bürokaufleute sind 23 Prozent männlich und 76 Prozent weiblich (1 Prozent keine Angabe). Diese Verteilung entspricht genau der Verteilung der Grundgesamtheit.

Auch die Vorbildung der erfassten Auszubildenden und Bürokaufleute entspricht überwiegend der Grundgesamtheit. Allerdings wichen die Antwortkategorien der Bürokaufleute von der Zuordnung des statistischen Bundesamtes ab. Die Bürokaufleute, die als Abschluss „Mittlere Reife“ angegeben haben, können vom Statistischen Bundesamt sowohl als Real-schul- als auch als Hauptschul- oder Berufsfachschulabsolventen erfasst worden sein.

Hinsichtlich der Repräsentativität der Befragung muss festgestellt werden, dass sofern keine vertiefenden Ausdifferenzierungen der Antworten vorgenommen wurden und damit die Ergebnisse auf kleinen Fallzahlen basieren, die Ergebnisse nicht als statistisch repräsentativ, sondern als Tendenzaussagen zu werten sind.

A. 2 Eingesetzte Untersuchungsinstrumente – Befragung der zuständigen Stellen

Von Oktober 1997 bis März 1998 wurden insgesamt 160 zuständige Stellen schriftlich befragt. Trotz des nicht unerheblichen Umgangs der Fragebögen und des Umstandes, dass im Falle der Industrie- und Handelskammern gleich für zwei Berufe jeweils ein Fragebogen beantwortet werden musste, haben insgesamt 132 zuständige Stellen die Fragebögen beantwortet zurückgesandt. Die Rücklaufquote liegt bei 80,3 Prozent, was ein sehr hoher Wert ist. Hervorzuheben sind hier insbesondere die Handwerkskammern und die zuständigen Stellen des öffentlichen Dienstes, die mit Rücklaufquoten von 91,4 Prozent und 88,9 Prozent zu diesem guten Ergebnis beigetragen haben.

Tabelle 2: Rücklaufquoten und durch Befragung erfasste Stellen

	Zust. Stellen befragt	Rücklauf		Azubis 1996 bundes weit	Durch die Befragung erfasst	
	Abs.	Abs.	Prozent	Abs.	Abs.	Prozent
Bürokaufleute IHK	84	64	76,2	50.096	39.112	78,1
Bürokaufleute HwK	58	53	91,4	16.878	15.871	94,0
Kaufleute für Bürokommunikation (IHK)	84	63	75,0	20.760	15.505	74,7
Fachangestellte für Bürokommunikation (ÖD)	18	16	88,9	2.657	2.141	80,6
	244 ²⁷	196	80,3	90.391	72.629	80,3

Hinweis:

Um verwertbare Aussagen zu Entwicklungsrichtungen zu bekommen, werden bei Zeitreihen nur jene Fälle berücksichtigt, bei denen jedes Datum besetzt ist.

Beispiel:

Wenn von insgesamt 64 befragten Kammern Aussagen zur Anzahl der Auszubildenden in 1992, 1994 oder 1996 vorliegen, werden dennoch nur jene 58 Fälle bei der Gegenüberstellung berücksichtigt, in denen alle drei Angaben vorliegen, um eine Aussage darüber zuzulassen, in welche Richtung sich die Zahl der Auszubildenden entwickelt hat.

²⁷ Insgesamt wurden 160 Kammern befragt. In den hier ausgewiesenen 244 zuständigen Stellen sind die 84 Industrie- und Handelskammern doppelt enthalten, weil sie zu zwei Berufen befragt wurden.

Tabelle 3: Entwicklung der Zahl der Auszubildenden

N = 58	Insgesamt		
	Abs.	davon weiblich	in %
Azubis 1992	36.484	29.133	79,9
Azubis 1994	34.617	27.113	78,3
Azubis 1996	36.606	27.958	76,4

Auszubildende und zuständige Stellen

- Mit der Befragung der zuständigen Handwerkskammern wurden 16.878 oder 94 Prozent aller 1996 bundesweit bestehenden Ausbildungsverhältnisse erfasst.
- Pro Kammer werden im Durchschnitt 311 Auszubildende betreut. Etwa 50 Prozent aller Kammern sind für 200 bis 500 Auszubildende zuständig.
- Im Durchschnitt bestanden 1996 pro Kammerbezirk 4 Prüfungsausschüsse. Jeder Prüfungsausschuss war im Durchschnitt für 83 Auszubildende zuständig. Insgesamt lag die Spannweite der von einem Prüfungsausschuss zu betreuenden Prüflinge zwischen 3 und 712. Damit werden im Bereich des Handwerks fast dreimal so viele Azubis von einem Prüfungsausschuss betreut wie im Bereich der Industrie- und Handelskammern. Die Industrie- und Handelskammern betreuen zwar etwa doppelt so viele Auszubildende wie die Handwerkskammern, sie sind aber insgesamt, z. B. mit Prüfungsausschüssen, besser ausgestattet.

	Industrie u. Handel		Handwerk		Öffentl. Dienst			Insg.
	Bk	KfB	Bk	KfB	Bund	Land	Kom.	
Baden-Württemberg	1	1	1	-	-	-	-	3
Bayern	1	1	1	-	-	1	-	4
Berlin	1*	1*	1*	-	1*	-	-	4*
Hessen	1	1	1	-	-	1	-	4
Niedersachsen	1	1	1	-	-	-	1	4
Nordrhein-Westf.	1	1	1	1	1	-	-	5
Sachsen	1	1	1	1	-	-	-	4
Sachsen-Anhalt	1	1	1	-	-	-	1	4
Saarland	-	-	-	1	-	-	-	1
Zusammen	8	8	8	3	2	2	2	33 (3*)

*) Vom BIBB durchgeführte Fallstudien

Im Verlauf der Rekrutierung von Betrieben für die Fallstudien zeigte sich jedoch, dass diese **Stichprobe nicht exakt realisiert** werden konnte:

So konnte zum einen die **angestrebte regionale Verteilung** nicht immer realisiert werden, wenn sich keine gesprächsbereiten Betriebe in den Regionen finden ließen. Dies betraf vor allem den Handwerksbereich: So zeigte sich die Handwerkskammer im Saarland zwar durchaus offen für das Projekt, mit der begrenzten Zahl an zur Verfügung gestellten Adressen konnten aber letztlich keine Gesprächstermine realisiert werden. Insbesondere bei dem Berufsbild „Kaufleute für Bürokommunikation“ war es aufgrund der geringen Zahl ausbilden-der Betriebe äußerst schwierig, geeignete Gesprächspartner zu finden, die sich für eine Fallstudie zur Verfügung stellen wollten. Die Fallstudien wurden daher in Regionen durchgeführt, wo sich Gesprächspartner finden ließen.

Im Bereich des Handwerks wurden die Fallstudien zur Berufsausbildung von Bürokaufleuten letztlich in folgenden Bundesländern und Handwerksbetrieben durchgeführt:

Baden-Württemberg	-	Autohaus
Bayern	-	Autohaus
Niedersachsen	-	Stahlbaubetrieb
Nordrhein-Westfalen	-	Gebäudereinigung
Sachsen	-	Betonfertigteilwerk
Sachsen-Anhalt	-	Autohaus
Berlin	-	Dachdeckerbetrieb

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. Dies führte dazu, dass häufiger größere Betriebe in der Stichprobe vertreten sind. Da, wo man kaum auf größere Betriebe trifft – im Handwerk – ließ es sich nicht vermeiden, Abstriche vom ursprünglichen Studienkonzept zu machen und auch Betriebe zu befragen, die neben der Personalleitung nur eine Fachkraft oder nur eine Auszubildende in dem zu evaluierenden Berufsbild beschäftigt hatten.

Die Schwierigkeiten bei der Realisierung der Gespräche mit Handwerksbetrieben im Berufsbild „Kaufleute für Bürokommunikation“ führte dazu, dass in Absprache mit dem BIBB ersatzweise der Fokus auf „junge, moderne Dienstleistungsbetriebe“ im IHK-Bereich gerichtet werden sollte, die in einem der zu evaluierenden Büroberufe ausbilden. Dabei sollte die Auswahl sich daran orientieren, Betriebe zu finden, die eventuell ein neues Berufsbild in ihrem Bereich präferieren, da sich die bestehenden Büroberufe als zu allgemein für ihren

Gesprächsleitfäden

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. (Mit den Arbeitnehmervertretern wurde ein stark verkürztes Fragenprogramm durchgegangen, welches das Schwergewicht auf die Aktivitäten des Betriebs-/ Personalrates legte.) Die Leitfäden umfassten – verkürzt dargestellt – 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. (Mindestens 30 Minuten, wenn die Gesprächspartner nur wenig Zeit erübrigen konnten, aber in Einzelfällen deutlich über zwei Stunden, vor allem wenn mehrere leitende Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterinnen befragt wurden). 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.

Tabellenverzeichnis

	Seite
Tabelle 1: Ausbildungsverhältnisse 1995 - 1999	7
Tabelle 2: Vorbildung der Auszubildenden 1999	8
Tabelle 3: Regionale Verteilung 1999 in Prozent (BK in I/H und Hw)	8
Tabelle 4: Regionale Verteilung Bürokaufleute (Hw) 1999 in Prozent	9
Tabelle 5: Derzeitige Aufgabenbereiche der Bürokaufleute	52

Anhang

Tabelle 1: Häufigkeit der Antworten in den Analysegruppen	73
Tabelle 2: Rücklaufquoten und durch Befragung erfasste Stellen	76
Tabelle 3: Entwicklung der Zahl der Auszubildenden	77
Tabelle 4: Ursprüngliche Stichprobe: Fallstudien in den drei neugeordneten Büroberufen (regionale Verteilung)	78
Tabelle 5: Veränderte Stichprobe: Fallstudien in den drei neugeordneten Büroberufen (regionale Verteilung)	79
Tabelle 6: Realisierte Stichprobe: Fallstudien in den drei neugeordneten Büroberufen (regionale Verteilung)	81

Übersichtenverzeichnis

Übersicht 1: Qualifikationen, die über die Ausbildungsordnung hinaus vermittelt wurden	45
Übersicht 2: Zusatzqualifikationen, die während der Berufsausbildung von den Bürokaufleuten erworben wurden (Angaben der Bürokaufleute)	47
Übersicht 3: Zusatzqualifikationen, die den Auszubildenden nach Angabe der Personalverantwortlichen vermittelt wurden	47
Übersicht 4: Aufgabengebiete in den ersten Beschäftigungsjahren	51
Übersicht 5: Kerntätigkeiten im Aufgabengebiet	55
Übersicht 6: Wichtige Weiterbildungsthemen	63

Abstract

Published in 2001, Carola Sand and Andreas Stöhr's "Evaluation of office occupations – final report on the regulated occupation of commercial personnel (handicrafts)" presents the findings 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 regulations is to determine whether and to what degree the objectives and intentions of the reforms to office occupations have been implemented in the actual practice of vocational training in enterprises and vocational schools as well as in training examinations.