

Heft 57

Projekt 3.2004

Evaluation der Büroberufe

Abschlussbericht

zum Ausbildungsberuf
Bürokaufmann / Bürokauffrau
(Industrie / Handel)

Henrik Schwarz / Martin Elsner

Schriftenreihe
des Bundesinstituts
für Berufsbildung
Der Generalsekretär · Bonn

Bundesinstitut
für Berufsbildung

BİBB ▶

- ▶ Forschen
- ▶ Beraten
- ▶ Zukunft gestalten

Die WISSENSCHAFTLICHEN DISKUSSIONSPAPIERE 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:

Henrik Schwarz / Martin Elsner

Vertriebsadresse:

Bundesinstitut für Berufsbildung
Fachabteilung 1.2 (VÖ)
53043 Bonn

Bestell-Nr.: 14.057

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 3-88555-705-3

Gedruckt auf Recyclingpapier, hergestellt aus 100 % Altpapier

Vorwort

Mit der Veröffentlichungsreihe „Evaluation der Büroberufe“ werden die Ergebnisse aus dem gleichnamigen Forschungsprojekt des Bundesinstitutes für Berufsbildung vorgestellt. Zu den Büroberufen gehören die Bürokaufleute (Industrie, Handel und Handwerk), die Kaufleute für Bürokommunikation (Industrie und Handel) und die Fachangestellten für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst). Es handelt sich um sog. Querschnittsberufe, die, bezogen auf die Berufe der gewerblichen Wirtschaft, in allen Wirtschaftszweigen, Branchen und Betriebsgrößen seit dem 1. August 1991 und, bezogen auf den Beruf des Öffentlichen Dienstes (auf Bundes-, Länder- und kommunaler Ebene), seit dem 1. August 1992 auf neu geordneter Grundlage ausgebildet werden können. Die Büroberufe gehören mit insgesamt rund 100.000 Auszubildenden 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 Herausforderungen und Trends zu reflektieren und Konsequenzen für die zukünftige Durchführung und Ordnung der Berufsausbildung zu ziehen.

Zu dem Projekt liegen bisher folgende Veröffentlichungen vor:

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

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

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

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

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

Stiller, Ingrid; Orth, Barbara; Schwarz, Hendrik; Stöhr, Andreas: Evaluation der Büroberufe. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis. BIBB (Hrsg.). 28. Jahrgang. Heft 1/1999.

Stiller, Ingrid: Forschungsprojekt Evaluation der Büroberufe. BIBBforschung, 1. Jahrgang, 3/2000, Oktober 2000.

Stiller, Ingrid: Evaluation der Büroberufe - Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (I/H/Hw) - Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. 2001

Filger, Jochen: Evaluation der Büroberufe – Schulische Ausbildung - Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. 2001

Stöhr, Andreas: Evaluation der Büroberufe – Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation Ausbildung - Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. 2001

Sand, Carola; Andreas Stöhr: Evaluation der Büroberufe – Bürokaufmann/Bürokauffrau (Hw) - Abschlussbericht. Hrsg.: BIBB. Wissenschaftliche Diskussionspapiere. 2001

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

Diese Veröffentlichung zur Evaluation des Ausbildungsberufes Bürokaufmann/Bürokauffrau 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

Inhalt:

1	EINFÜHRUNG IN DEN AUSBILDUNGSBERUF	7
2	ERGEBNISSE	11
2.1	DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK	11
2.2	WELCHE BETRIEBE BILDEN AUS?	13
2.2.1	Durchschnittliche Betriebsgröße	15
2.2.2	Anteil der Bürokaufleute an allen kaufmännischen Beschäftigten	16
2.2.3	Einstellung externer Fachkräfte	17
2.2.4	Bedarfsentwicklung /-planung	18
2.2.5	Entwicklung der Ausbildungsplatzzahlen	19
2.2.6	Einstellungsverhalten bei kaufmännischen Auszubildenden insgesamt	20
2.2.7	Einstellung von BK-Auszubildenden	21
2.3	AUSBILDUNGSPRAXIS	22
2.3.1	Ausbildungstradition	22
2.3.2	Bedarfsermittlung und Rekrutierung	23
2.3.3	Berufswahlmotive der Bewerber	26
2.3.4	Organisation und Durchführung der Ausbildung	27
2.3.5	Handlungsorientierung	39
2.3.6	Zusatzqualifikationen	41
2.3.7	Prüfungen	43
2.4	VERWERTUNG DER QUALIFIKATIONEN	49
2.4.1	Übernahme	49
2.4.2	Betrieblicher Einsatz	50
2.4.3	Karrierewege und -planung	63
3	FAZIT	69
	ANHANG	71
A.1	EINGESETZTE UNTERSUCHUNGSTRUMENTE	71
A.1.1	Schriftliche Befragung	71
A.1.2	Befragung der zuständigen Stellen	75
A.1.3	Fallstudien in ausgewählten Betrieben	76
A.2	LISTEN DER ANTWORTEN ZU OFFENEN FRAGEN	81
A.3	VERZEICHNIS DER TABELLEN	88
A.4	ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	91
A.5	LITERATURHINWEISE	92

1. Einführung in den Ausbildungsberuf

In dem Ausbildungsberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau wird seit dem 1. August 1991 nach der neuen Verordnung ausgebildet. Es ist ein Ausbildungsberuf, der sowohl in Industrie und Handel als auch im Handwerk in Betrieben unterschiedlicher Größe, Wirtschaftszweige und Branchen ausgebildet wird. Bürokaufleute besitzen umfassende kaufmännische Qualifikationen und nehmen kaufmännisch-verwaltende sowie organisatorische Aufgaben wahr.

„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 auf 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 Bürokommunikationstechniken, insbesondere der Datenverarbeitung, für kaufmännische Anwendungen erforderlich. Die Aufgaben erfordern das Denken in Zusammenhängen, Flexibilität, Genauigkeit und Verantwortungsbewusstsein, mitarbeiter- und kundenorientiertes Verhalten sowie die Fähigkeit zur Mitwirkung an einer wirtschaftlichen, humanen und ökologischen Gestaltung der betrieblichen Arbeit.

Dieser Beruf hat gemeinsame Ausbildungsinhalte mit dem Ausbildungsberuf Kaufmann für Bürokommunikation/Kauffrau für Bürokommunikation. Die Berufsqualifikation beider Berufe ist gleichwertig und ermöglicht den Zugang zu verschiedenen kaufmännischen Fortbildungsgängen.“¹

Die Neuordnung des Berufes stand in engem Zusammenhang mit dem ebenfalls neu geordneten Ausbildungsberuf Kaufmann / Kauffrau für Bürokommunikation. Den Berufen ist die Orientierung am Leitbild computerunterstützter Sachbearbeitung und die Vermittlung einer umfassenden kaufmännischen Grundqualifikation gemeinsam. Diese Verbundenheit kommt inhaltlich in den Sockelqualifikationen zum Ausdruck. Als Sockelqualifikationen werden die gemeinsamen fachlichen und fachübergreifenden Ausbildungsinhalte definiert. Sie beinhalten die 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 beansprucht die Hälfte der Ausbildungszeit und bildet die Grundlage für die berufliche Entwicklung, für Flexibilität und Mobilität der ausgebildeten Fachkräfte.

Während die fachspezifischen Inhalte der Kaufleute für Bürokommunikation auf Assistenz- und Sekretariatsfunktionen vorbereiten, konzentrieren sich die fachspezifischen Ausbildungsinhalte der Bürokaufleute auf einen späteren Einsatz in organisatorischen Funktionen. Entsprechend beinhalten die fachspezifischen Ausbildungsinhalte der Bürokaufleute die In-

¹ Bundesinstitut für Berufsbildung: Bekanntmachung der Beschreibung von Tätigkeiten, für deren Ausübung die Berufsausbildung in den bürowirtschaftlichen Ausbildungsberufen vorbereitet. In: Bundesanzeiger Nr. 165 a, vom 4.9.1991

formationsbearbeitung, betriebsbezogenes Rechnungswesen, Personalwesen, Büroorganisation, Auftrags- und Rechnungsbearbeitung sowie Lagerei.

Im Bereich von Industrie und Handel bestanden im Jahre 1999 57.336 Ausbildungsverhältnisse. Im Handwerk bestanden im selben Jahr in diesem Beruf 16.969 Ausbildungsverhältnisse.

Zur Unterstützung der Einführung der Ausbildungsberufe und um das Potenzial der Neuordnung für die Ausbildung in Betrieb und Schule innovativ auszugestalten, wurden u.a. Erläuterungen der Ausbildungsordnungen erarbeitet und Modellversuche in Handwerk und Industrie² durchgeführt.

Das Forschungsprojekt „Evaluation der Büroberufe“³ (Laufzeit I/1997 - IV/1999) soll u.a. Aufschluss darüber bringen, wie die Berufe in der Praxis angenommen und umgesetzt und wie die Qualifikationen anschließend im Beschäftigungssystem verwertet werden.

In einem ersten Schritt wurde eine repräsentative schriftliche Befragung in Betrieben der gewerblichen Wirtschaft und des öffentlichen Dienstes durchgeführt.

Im Folgenden werden Ergebnisse der Befragung der Ausbildungsbetriebe im Bereich von Industrie und Handel, bezogen auf den Ausbildungsberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau, dargestellt.⁴ Zuvor wird die quantitative Entwicklung auf Bundesebene in diesem Ausbildungsberuf skizziert.

Ausbildungsverhältnisse

Bundesweit bestanden in diesem Ausbildungsberuf 1999 57.336 Ausbildungsverhältnisse⁵. Nach einem Höchststand von annähernd 60.000 Ausbildungsverhältnissen Ende der 80er Jahre und einem anschließenden starken Abbau bis auf 47.060 Ausbildungsplätze in 1994 sind die Zahlen seit 1995 wieder steigend.

Betrachtet man nur die Entwicklung auf dem Gebiet der alten Bundesrepublik seit 1990, also ohne den (durch die geburtenstarken Jahrgänge mitverursachten) Höchststand an Ausbildungsplätzen 1988 mit 59.391 zu berücksichtigen, so zeigt sich, dass innerhalb von sechs

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

Modellversuch: „Entwicklung von Umschulungskonzepten für die neugeordneten Büroberufe.“ (Laufzeit: 1.9.1992 - 31.12.1994)

Modellversuch: „COSA - Computergestützte Sachbearbeitung in der bürowirtschaftlichen Ausbildung. Neue Formen und Inhalte dezentralen Lernens im kaufmännisch-verwaltenden Bereich“ (Laufzeit: 1.11.1993 - 31.5.1998)

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

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

4 Für die ebenfalls evaluierten Ausbildungsberufe Bürokaufmann/Bürokauffrau im Bereich des Handwerks (Hw), Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (I/H) sowie Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (ÖD) liegen die Ergebnisse ebenfalls in jeweils gesonderten Berichten vor (siehe Angaben im Vorwort).

5 Quelle: Statistisches Bundesamt. Siehe weitere Daten zu diesem und anderen Ausbildungsberufen auf den Web-Seiten des Bundesinstituts für Berufsbildung unter http://www.bibb.de/beruf/fram_be2.htm

Jahren annähernd 16.000 Ausbildungsplätze (= 30 Prozent) in den alten Bundesländern verloren gingen. Damit sind die Bürokaufleute, verglichen mit dem Rückgang der Ausbildungszahlen in allen kaufmännisch-verwaltenden Berufen während dieses Zeitraumes, vom Beschäftigungsabbau und damit auch vom Ausbildungsplatzabbau in Teilen der Industrie besonders hart getroffen worden. Allerdings spricht einiges für die Annahme, dass ein Teil dieses Verlustes durch den neuen Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation, der ab 1991 den alten zweijährigen Ausbildungsberuf Bürogehilfe/Bürogehilfin ersetzte, wettgemacht wurde, da die Ausbildungszahlen in diesem neuen Ausbildungsberuf seit seiner Einführung kontinuierlich gestiegen sind.⁶

Tabelle 1: Ausbildungsverhältnisse 1991 - 1997⁷

	1991		1993		1995		1997		1999	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
Insgesamt	55049	100	48284	100	47914	100	52883	100	57336	100
davon weiblich	45125	82	38137	79	36929	77	39932	75,5	43204	75,4

Der Frauenanteil betrug in den neuen Ländern 1999 82,6 Prozent (alte Länder: 73,2 Prozent). Im Durchschnitt sind die Auszubildenden 19,5 Jahre alt, wenn sie ihre Ausbildung beginnen.

Zwischen 1992 und 1995 verringerte sich die Anzahl der Ausbildungsstätten von 24.610 auf 21.149, stieg bis 1998 aber wieder leicht auf 22.635 Ausbildungsstätten an. Gleichzeitig nahm die Zahl der Auszubildenden pro Ausbildungsstätte von 2,1 auf 2,4 Prozent zu.

Vorbildung

Die Vorbildung der Auszubildenden hat sich in den letzten Jahren, dem Trend folgend, hin zu einem größeren Anteil höherer Schulabschlüsse verschoben. Während 1993 noch 20,7 Prozent der Auszubildenden über einen Hauptschulabschluss verfügten, waren dies 1996 nur noch 16 Prozent. Entsprechend ist der Anteil der Realschüler (von 37,8 auf 40,2 Prozent) und Abiturienten (von 15,4 auf 21,8 Prozent) gestiegen.

⁶ Im 1991 aufgehobenen zweijährigen Ausbildungsberuf Bürogehilfe/Bürogehilfin bestanden 1990 rd. 11.700 Auszubildenden. Der Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation erreichte schon zwei Jahre nach seiner Einführung diesen Stand und liegt heute (1997, IHK und Handwerk zusammen) bei 24.395 Auszubildenden.

⁷ Diese und die nachfolgenden Zahlen beziehen sich - soweit nicht anders angegeben - auf den Bereich der Industrie- und Handelskammern.

Tabelle 2: Vorbildung der Auszubildenden 1999

	%
Hauptschule	14,4
Realschule	41,7
BGJ / BFS	23,3
Abitur/FH-Reife	19,5

Vertragslösungen

1999 lösten 19,1 Prozent der Auszubildenden im ersten Ausbildungsjahr ihren Ausbildungsvertrag. Die Vertragslösungsquote lag damit leicht über dem Durchschnitt aller kaufmännisch-verwaltenden Ausbildungsberufe (19,5 Prozent), allerdings deutlich niedriger als die Quote in allen Ausbildungsberufen (22,7 Prozent). Gegenüber 1991 (20,8 Prozent) ist die Vertragslösungsquote leicht zurückgegangen.

Tabelle 3: Regionale Verteilung 1999:

Westdeutsche Länder	Anteil an den BK's	Anteil an allen Azubis
Schleswig-Holstein	4,5	4,0
Niedersachsen	10,7	12,0
Nordrhein-Westfalen	28,0	25,0
Rheinland-Pfalz	7,8	6,0
Bayern	16,5	19,8
Berlin (ab 1991 mit Berlin-Ost)	5,2	4,7
Hamburg	2,6	2,4
Bremen	1,5	1,2
Hessen	9,6	8,3
Baden-Württemberg	11,7	14,9
Saarland	1,8	1,7

Ostdeutsche Länder	Anteil an den BK's	Anteil an allen Azubis
Brandenburg	16,0	16,6
Sachsen	31,9	31,3
Thüringen	15,4	17,6
Meckl.-Vorpommern	15,9	15,3
Sachsen-Anhalt	20,7	19,2

2. Ergebnisse

2.1 Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Der typische Ausbildungsbetrieb

- ist im Wirtschaftszweig Andere Dienstleistungen oder des Handels angesiedelt,
- hat 20 bis 200 Mitarbeiter, davon ein Drittel kaufmännische Beschäftigte,
- nimmt an, dass der Bedarf sowohl an kaufmännischen Fachkräften insgesamt als auch an Auszubildenden im Ausbildungsberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau in nächster Zukunft gleich bleiben wird,
- hat in den letzten drei Jahren keine Bürokaufleute oder Kaufleute für Bürokommunikation eingestellt, die nicht im eigenen Betrieb ausgebildet wurden,
- hat schon vor der Neuordnung 1991 Bürokaufleute ausgebildet,
- ist der Meinung, dass die Ausbildungsordnung überwiegend den Anforderungen entspricht.

Die typische Fachkraft

- arbeitet in einem kleineren bis mittleren Unternehmen des Wirtschaftszweiges Andere Dienstleistungen oder des Handels,
- ist überwiegend mit der Berufswahl ganz zufrieden, wenngleich es nicht der Wunschberuf war,
- besitzt den Realschulabschluss,
- arbeitet im Aufgabenbereich Allgemeine Verwaltung oder im Rechnungswesen,
- führt Sachbearbeitung aus,
- wobei vor allem Selbstständigkeit, das Denken in Zusammenhängen und Kenntnisse der DV-Textverarbeitung wichtig sind,
- beginnt mit einem Einstiegsgehalt von durchschnittlich 2.599 DM und verdient 1,5 Jahre nach Abschluss der Ausbildung durchschnittlich 2.987 DM.

Ausbildung

- Die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten werden eher von den männlichen Fachkräften bei den Gründen für die Berufswahl hervorgehoben, während Frauen die abwechslungsreiche Tätigkeit hervorheben.
- Mehr als die Hälfte der befragten Fachkräfte hat eine verkürzte Ausbildung absolviert.
- Ausbildungsverträge mit einer verkürzten Laufzeit werden häufiger in den alten Bundesländern abgeschlossen.
- Ein Drittel der Betriebe bietet innerbetrieblichen Unterricht an.
- Eine Kooperation zwischen Betrieb und Berufsschule findet in der Regel nicht statt.

- Die fachpraktische Ausbildung im Ausbildungsbetrieb wird von mehr als zwei Drittel der befragten Fachkräfte als gut bis sehr gut beurteilt.
- Ein Drittel der Fachkräfte erwirbt schon während der Ausbildung Zusatzqualifikationen, die sich in der Regel auf EDV- und/oder branchenbezogene Themen beziehen.
- Das Fach Rechnungswesen erfordert den größten Aufwand an Prüfungsvorbereitung.

Übernahme und betrieblicher Einsatz

- Fast zwei Drittel (63,4 Prozent) der ausgebildeten Bürokaufleute werden von den Ausbildungsbetrieben übernommen.
- Von den übernommenen Bürokaufleuten erhalten ihrerseits wieder ca. zwei Drittel einen unbefristeten Vertrag.
- Bei den Aufgabenbereichen, in denen die Fachkräfte eingesetzt werden, stehen das Rechnungswesen, die Auftragsbearbeitung und Verwaltung/Sachbearbeitung/Sekretariatsaufgaben im Vordergrund.
- Die Kerntätigkeit besteht überwiegend aus (DV-) Sachbearbeitung.
- Das Einstiegsgehalt liegt im Durchschnitt bei 2.599 DM.

Anforderungen

- Bei den Anforderungen, die für alle Bereiche wichtig sind, werden von den Personal-/Ausbildungsverantwortlichen insbesondere folgende hervorgehoben:

Denken in Zusammenhängen
 Zusammenarbeit im Team
 DV-Textverarbeitung
 Eigeninitiative
 Gute Deutschkenntnisse
 Anpassungsfähigkeit
 Selbstständigkeit
 Schriftverkehr, Korrespondenz
 Gute Rechenkenntnisse
 Planen, Organisieren

- Für die befragten Fachkräfte sind am derzeitigen Arbeitsplatz insbesondere folgende Anforderungen wichtig:

Selbstständigkeit
 Denken in Zusammenhängen
 DV-Textverarbeitung
 Planen, Organisieren
 Zusammenarbeit im Team
 Anpassungsfähigkeit
 Eigeninitiative

Arbeiten unter Termindruck
Schriftverkehr, Korrespondenz
Bürger-/Kundenbetreuung

Fortbildung und berufliche Karriere

- Knapp ein Drittel (32 Prozent) der Fachkräfte hat seit Ende der Ausbildung an einer Fortbildungsmaßnahme teilgenommen.
- Bei den Themen der Fortbildungsmaßnahmen steht ganz überwiegend die EDV im Vordergrund. Es folgen, allerdings mit Abstand, Rechnungswesen und Fremdsprachen.
- Fast zwei Drittel der Betriebe übernehmen teilweise oder ganz die Kosten für Weiterbildungsmaßnahmen.
- Mehr als vier Fünftel der Fachkräfte will zukünftig an Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen.
- 46 Prozent der Fachkräfte schätzen die Aufstiegsmöglichkeiten als überwiegend positiv ein.

2.2 Welche Betriebe bilden aus?

Die Hauptwirtschaftszweige, in denen Bürokaufleute ausgebildet werden, sind (Andere) Dienstleistungen, Handel sowie Metall/Elektro. Daneben sind noch Bau und Verkehr zu nennen, die allerdings eine geringere Rolle spielen.

Betrachtet man die Wirtschaftszweige nach alten und neuen Bundesländern getrennt, so zeigt sich, dass die Dienstleistungsbranche vor allem in den alten Ländern eine Rolle spielt, während in den neuen Bundesländern insgesamt der industrielle Bereich (Metall/Elektro sowie andere Industrie) stark vertreten ist. Dies mag mit dem traditionell großen Anteil dieses Bereiches in der früheren DDR zusammenhängen. Dies erklärt möglicherweise auch, dass es nach 1991 insgesamt im produzierenden Gewerbe die meisten Betriebe gab, die die Ausbildung von Bürokaufleuten aufgenommen haben. Umgekehrt lässt sich vermuten, dass der Anteil der Nicht-Ausbildungsbetriebe im Dienstleistungsbereich der neuen Länder besonders hoch ist.

Unternimmt man den Versuch, die Kategorie Dienstleistungen weiter zu differenzieren, ergibt sich etwa folgende Rangfolge der Zugehörigkeit von Ausbildungsbetrieben

1. Sonstige Dienstleistungen: öffentlicher Dienst/Verbände/Ver- und Entsorgung,
2. Finanz- und Beratungsdienstleistungen: Steuer- und Unternehmensberatung/Immobilienwirtschaft,
3. Soziale Dienstleistungen: Gesundheit/Pflege/Schule/Erziehung,
4. DV-Dienstleistungen: Unternehmen der EDV-Branche

Bei den 1996 neu abgeschlossenen Verträgen ergibt sich allerdings schon ein anderes Bild. Hier dominiert auch in den neuen Ländern der Dienstleistungsbereich. Bundesweit wurden mit 38,7 Prozent die meisten neuen Ausbildungsverträge im Handel abgeschlossen.

Tabelle 4: Welchem Wirtschaftszweig gehört Ihr Betrieb an?

P/A ⁸ n = 375	Betriebe insgesamt		Region	
			Alte Länder	Neue Länder
	abs.	%	%	%
Metall/Elektro	48	13	9	21
Chemie	6	2	2	1
Druck u. Papier	5	1	2	1
Bau	23	6	5	8
Handel	93	25	29	17
Banken	5	1	1	2
Versicherungen	3	1	1	0
Verkehr	23	6	6	6
Hotel u. Gaststätten	5	1	1	2
Andere Dienstleistungen	107	29	32	22
Öffentlicher Dienst	11	3	3	2
Gesundheitswesen	11	3	4	2
Bildung / Forschung	9	2	2	2
Anderer ⁹	24	6	3	14
keine Angabe	2	1	0	1

Die befragten Fachkräfte waren häufig in den kleinen und mittleren Betrieben der Wirtschaftsbereiche Andere Dienstleistungen und Handel sowie in kleineren und größeren Betrieben des Wirtschaftszweiges Metall/Elektro tätig. Die Rangfolge der Wirtschaftszweige entspricht jener, die auch für die Betriebe der befragten Personal-/Ausbildungsverantwortlichen ermittelt wurde. Die Verhältnisse für die anderen Wirtschaftszweige weichen z. T. (geringfügig) voneinander ab¹⁰. Während im Metall/Elektro-Bereich mehr weibliche Fachkräfte zu finden sind, überwiegen im Bereich Andere Dienstleistungen die männlichen Fachkräfte.

8 P/A = Schriftliche Befragung der 375 Personal- und Ausbildungsverantwortlichen. Die schriftliche Befragung umfasste des Weiteren 250 ausgebildete Bürokaufleute

9 S. Liste der unter 'Anderer Wirtschaftszweig' aufgeführten Nennungen im Anhang, S. 80

10 Allerdings sind hier auch die kleineren Fallzahlen zu berücksichtigen.

Tabelle 5: Welchem Wirtschaftszweig gehört der Betrieb an, in dem Sie arbeiten?

Fachkräfte	Befragte insg.		Geschlecht		Betriebsgröße		
	n = 250		m	w	- 19	20 - 99	> 99
	abs.	%	%	%	%	%	%
Metall/Elektro	21	8	2	10	10	4	11
Chemie	3	1	4	1	0	2	1
Druck u. Papier	2	1	0	1	3	1	0
Bau	8	3	2	4	3	6	2
Handel	64	26	24	26	41	28	19
Banken	1	0	0	1	0	0	1
Versicherungen	3	1	2	1	3	0	2
Verkehr	18	7	4	8	0	7	10
Hotel u. Gaststätten	6	2	0	3	0	2	3
Andere Dienstleistungen	86	34	45	32	41	40	28
Öffentlicher Dienst	16	6	6	7	0	1	2
Anderer	19	8	10	7	0	7	10
keine Angabe	3	1	0	2	0	1	2

2.2.1 Durchschnittliche Betriebsgröße

In den mit der Befragung erreichten Betrieben¹¹ waren 1996 insgesamt 86.590 Personen beschäftigt (n = 369). Die durchschnittliche Betriebsgröße betrug damit 234,7 Personen. Etwas mehr als ein Drittel (36,3 Prozent) aller Beschäftigten waren kaufmännische Beschäftigte. Die Ausbildungsquote¹² in den befragten Betrieben lag 1996 bei 5,2 Prozent, insgesamt wurden 1.950 gewerblich-technische und 2.663 kaufmännische Auszubildende (n = 375) ausgebildet.¹³ Fast ein Viertel aller Auszubildenden (22,8 Prozent) waren Bürokaufleute-Auszubildende. Ihr Anteil an den kaufmännischen Auszubildenden betrug 39,4 Prozent.

11 Wenn im Weiteren von Betrieben (den 'befragten Betrieben') die Rede ist, so bezieht sich dies auf die 375 Betriebe, aus denen Antworten von Personal-/Ausbildungsverantwortlichen vorliegen.

12 Gewerblich-technische und kaufmännische Auszubildende gemessen an allen Beschäftigten

13 Die Angaben über die Ausbildungsquote bezieht sich auf eine Beschäftigtenzahl von 87.998 Personen, die sich ergibt, wenn man die durchschnittliche Beschäftigtenzahl der 369 gültigen Fälle auf 375 Fälle bezieht.

Tabelle 6: Anzahl Beschäftigte in Betrieben unterschiedlicher Wirtschaftszweige

P/A n = 375			Prod. Gew.	Handel	DL	Anderer¹⁴	Alte Länder	Neue Länder
	abs.	%	%	%	%	%	%	%
bis 19 Pers.	89	24	16	27	31	12	23	25
20 - 49	91	24	33	32	18	14	28	17
50 - 199	100	27	30	26	24	28	27	26
> 200	89	24	21	13	24	44	21	30
keine Angabe	6	2	0	2	2	2	1	2

Mit 2,8 BK-Azubis pro Ausbildungsbetrieb liegen die Ergebnisse über dem Bundesdurchschnitt für diesen Ausbildungsberuf, der 1995 2,3 BK-Azubis pro Ausbildungsbetrieb betrug. Für 1996 liegen noch keine Angaben über die bundesdurchschnittlichen Auszubildendenzahlen pro Ausbildungsstätte vor. Allerdings ist die durchschnittliche Bürokaufleute-Auszubildendenzahl pro Ausbildungsbetrieb seit 1992 (2,1) angestiegen.

2.2.2 Anteil der Bürokaufleute an allen kaufmännischen Beschäftigten

Mindestens zehn Prozent der kaufmännischen Beschäftigten in den befragten Betrieben sind Bürokaufleute. Ihr Anteil steigt, je geringer der Anteil der kaufmännischen Beschäftigten insgesamt in einem Betrieb ist. Dabei verfügen die Betriebe in den alten Ländern über einen wesentlich größeren Anteil an kaufmännischen Beschäftigten als die Betriebe in den neuen Ländern.

Während im Handel etwas weniger als jeder dritte kaufmännische Azubi ein BK-Azubi ist, ist in den Betrieben des produzierenden Gewerbes jeder zweite kaufmännische Azubi ein Bürokaufmann oder eine Bürokauffrau.¹⁵

14 S. Antworten zur offenen Frage Anderer Wirtschaftszweig im Anhang, S. 80.

15 Die nachfolgend verwendeten Zusammenfassungen der einzelnen Wirtschaftszweige setzen sich wie folgt zusammen: Produzierendes Gewerbe = Metall/Elektro, Chemie, Druck u. Papier, Bau; Handel = Handel; Dienstleistungen = Versicherungen, Verkehr, Hotel u. Gaststätten, Andere Dienstleistungen; Andere = Öffentl. Dienst, Gesundheitswesen, Bildung u. Forschung.

Tabelle 7: Anteil der Bürokaufleute an allen kaufmännischen Beschäftigten 1996
(gegliedert nach Wirtschaftsbereichen, Durchschnittswerte)

P/A n = 375	Beschäftigte insgesamt	davon kaufmännisch Beschäftigte		davon Bürokaufleute	
		abs.	%	abs.	%
Produzierendes Gewerbe	168,4	25,0	14,8	4,6	18,4
Handel	226,8	125,2	55,2	12,3	9,8
Dienstleistungen	238,9	108,4	45,2	13,1	12,1
Andere	333,8	38,8	11,7	8,2	21,1

Tabelle 8: Anteil Bürokaufleute an allen kaufmännischen Beschäftigten 1996
(gegliedert nach Regionen, Durchschnittswerte)

P/A n = 369	Beschäftigte insgesamt	Kaufmännisch Beschäftigte		davon Bürokaufleute	
		abs.	%	abs.	%
alte Länder	254,9	106,7	41,9	11,7	11,0
neue Länder	193,3	37,4	19,3	7,5	20,0

Tabelle 9: Anteil der BK-Azubis an allen kaufmännischen Azubis

P/A n = 375	Kaufm. Azubis (im Durchschnitt aller befragten Betriebe)	davon BK-Azubis	
		abs.	%
produzierendes Gewerbe	3,5	1,9	54
Handel	11,5	3,3	28,7
Dienstleistungen	7,5	2,9	38,7

2.2.3 Einstellung externer Fachkräfte

Insgesamt stellte etwa ein Drittel der Ausbildungsbetriebe in den letzten drei Jahren auch externe, d. h. in anderen Unternehmen ausgebildete Bürokaufleute ein. Dieser Anteil war mit 40 Prozent bei den Betrieben aus dem Dienstleistungsbereich am höchsten.

Nach Betriebsgrößen unterschieden, haben 43 Prozent der Unternehmen mit 50 bis 199 Beschäftigten in den letzten drei Jahren extern ausgebildete Bürokaufleute eingestellt. Bei den kleinen Unternehmen mit bis zu 19 Beschäftigten waren dies nur 19 Prozent.

In den neuen Ländern stellt nur etwas mehr als jeder fünfte Betrieb (sofern er überhaupt einstellt) extern ausgebildete Bürokaufleute ein. In den alten Ländern sind dies etwa zwei Fünftel.

Tabelle 10: Haben Sie in den letzten drei Jahren Bürokaufleute oder Kaufleute für Bürokommunikation, die nicht in Ihrem Unternehmen ausgebildet wurden, eingestellt?

P/A n = 375	Betriebe insgesamt		Branche				Region	
			Prod. Gew.	Handel	DL	And.	Alte Länder	Neue Länder
	abs.	%	%	%	%	%	%	%
Bürokaufleute	124	33	23	38	40	23	39	22
Kaufleute f. Bürokomm.	4	1	0	0	2	2	1	2
Nein, weder noch	232	62	74	58	53	72	56	74
Ja, in beiden Berufen	9	2	0	2	3	4	4	0
keine Angabe	6	2	2	2	1	0	1	2

Tabelle 11: Dienstleistungsbetriebe, die in den letzten drei Jahren nicht im eigenen Haus ausgebildete Bürokaufleute eingestellt haben, nach Betriebsgröße

P/A n = 42	Betriebe insgesamt	
	abs.	%
bis 19 Pers.	12	28,6
20 bis 49 Pers.	10	23,8
50 bis 199 Pers.	10	23,8
> 199 Pers.	10	23,8

2.2.4 Bedarfsentwicklung/-planung

Etwa zwei Drittel der befragten Personal-/Ausbildungsverantwortlichen nimmt an, dass sich die Zahl der Beschäftigten mit kaufmännischer Ausbildung in den nächsten ein bis zwei Jahren nicht verändern wird.

Wenn von einer Zunahme der kaufmännischen Beschäftigten ausgegangen wird, dann vor allem im Bereich der Handels- und der Dienstleistungsunternehmen. Insgesamt schätzen die befragten Personal-/Ausbildungsverantwortlichen aus den alten Bundesländern die Entwicklung der Anzahl der Fachkräfte etwas positiver ein als jene aus den neuen Bundesländern.

Tabelle 12: Wie wird sich die Zahl der Beschäftigten mit abgeschlossener kaufmännischer Ausbildung in Ihrem Betrieb wahrscheinlich in den nächsten 1 bis 2 Jahren entwickeln?

P/A N = 375	Betriebe insgesamt		Branche				Region	
			Prod.- Gew.	Handel	DL	And.	Alte Länder	Neue Länder
	abs.	%	%	%	%	%	%	%
wird zunehmen	71	19	17	20	24	5	20	18
wird abnehmen	42	11	13	13	7	16	10	13
wird gleich bleiben	251	67	63	63	67	77	67	66
keine Angaben	11	3	6	3	1	2	3	3

2.2.5 Entwicklung der Ausbildungsplatzzahlen

Im Bereich von Industrie und Handel bestanden im Jahre 1999 bundesweit 57.336 Ausbildungsverhältnisse. Der Anteil der weiblichen Auszubildenden lag 1999 bei 75,4 Prozent. Zum Befragungszeitpunkt waren ein Viertel aller bundesweit bestehenden Ausbildungsplätze mit Umschülern besetzt. Auch hier gibt es, vergleicht man östliche und westliche Bundesländer, gegenläufige Entwicklungen. Während in den östlichen Bundesländern die sehr hohe Zahl der Umschüler zu Beginn der 90er Jahre in den letzten Jahren rückläufig war, ist sie in den westlichen Bundesländern angestiegen.

2.2.5.1 Auszubildende pro Kammerbezirk

Pro Kammer werden im Durchschnitt 631 Auszubildende betreut. Die Verteilung der Auszubildenden pro Kammerbezirk ist recht unterschiedlich. Ca. 40 Prozent der Kammern betreuen 100 bis 200 Auszubildende, immerhin betreuen mehr als 45 Prozent der Kammern über 500 Auszubildende. Die meisten Auszubildenden hatte 1996 mit 2.235 die IHK für München und Oberbayern. 1992 hatte diese Kammer 2.642 Azubis. Diese Kammer hatte mit 130 auch die meisten Prüfungsausschüsse.

Tabelle 13: BK-IHK; Auszubildende pro Kammerbezirk 1996

ZSt¹⁶ / n = 64		
Azubis	Kammern	%
1 - 100	2	3,1
101 - 200	26	40,6
201 - 500	7	10,9
501 - 1000	19	29,7
1001 - 2000	9	14,1
2001 -	1	1,6
	64	100

2.2.6 Einstellungsverhalten bei kaufmännischen Auszubildenden insgesamt

Etwa zwei Drittel der befragten Betriebe hat 1996 kaufmännische Auszubildende (Bürokaufleute und/oder Auszubildende aus anderen kaufmännischen Ausbildungsberufen) eingestellt. Dies ist ein Anstieg um ca. 20 Prozent gegenüber 1994, als nur jeder zweite der befragten Ausbildungsbetriebe kaufmännische Auszubildende neu einstellte.

Im Wirtschaftszweig Dienstleistungen wurden 1996 die meisten kaufmännischen Auszubildenden eingestellt. Hier nahmen nur 22 Prozent 1996 keine Neueinstellungen vor. Dagegen nahmen 40 Prozent der Betriebe aus dem produzierenden Gewerbe 1996 keine Neueinstellungen vor.

In den neuen Ländern stellten 1996 35 Prozent der Betriebe überhaupt keine kaufmännischen Azubis ein. In den alten Ländern lag dieser Anteil bei 26 Prozent. Gegenüber 1994 gab es hier keine Veränderungen.

Betrachtet man die Entwicklung der Zahl der Neueinstellungen von Auszubildenden zwischen 1994 und 1996, so ist erkennbar, dass die Zahl der BK-Auszubildenden, absolut gesehen, vor allem in den Betrieben des Handels, im Dienstleistungsbereich und Betrieben der Kategorie „Anderer Wirtschaftszweig“¹⁷ zugenommen hat.

Auch über alle Betriebe hinweg hat die Zahl der Neueinstellungen von BK-Azubis zugenommen. Während die durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen bei allen kaufmännischen Auszubildenden in den befragten Betrieben zwischen 1994 und 1996 mit 2,8 gleich geblieben ist, wuchs die Rate der neu eingestellten Auszubildenden bei den Bürokaufleuten von 1,1 auf 1,2.

16 ZSt = Zuständige Stellen; aus der schriftlichen Befragung der zuständigen Industrie- und Handelskammern. Es wurden insgesamt 84 Kammern befragt, von denen 64 antworteten.

17 S. Antworten zur offenen Frage Anderer Wirtschaftszweig im Anhang, S. 80.

2.2.6.1 Verschiebungen innerhalb des Spektrums aller kaufmännischen Auszubildenden

In Relation zu allen kaufmännischen Auszubildenden eines Betriebes wuchs der Anteil der Neueinstellungen bei den Bürokaufleute-Azubis fast über alle Branchen hinweg. Lediglich im Handel nahm ihr Anteil gegenüber den Neueinstellungen bei anderen kaufmännischen Auszubildenden ab. Dies resultiert allerdings aus den verhältnismäßig starken Zuwächsen bei den Neueinstellungen von Auszubildenden anderer kaufmännischer Ausbildungsberufe dieses Bereiches. Der relative Zuwachs an neu eingestellten Bürokaufleute-Azubis in den Bereichen des produzierenden Gewerbes und der Dienstleistungen resultiert im wesentlichen aus dem Rückgang bei der Zahl der Neueinstellungen in anderen kaufmännischen Berufen bei gleichbleibender (produzierendes Gewerbe) oder gestiegener (Dienstleistungsbereich) Anzahl der neu eingestellten BK-Azubis.

Diese Entwicklung verdeutlicht recht gut, dass dieser Ausbildungsberuf in geringerem Maße von Schwankungen in der Geschäftstätigkeit betroffen ist als andere kaufmännische (Branchen-) Berufe.

Tabelle 14: Zahl der Auszubildenden Ende 1996 (Durchschnittswerte pro Ausbildungsbetrieb)

P/A n = 375	insgesamt	Branche				Betriebsgröße				Region	
		Prod.	Hw	DL	And.	- 19	20-49	50-199	> 199	Alte Länder	Neue Länder
Kfm. Azubis	7,1	3,5	11,5	7,5	4,4	1,5	2,5	3,9	20,7	8,1	5,2
BK-Azubis	2,8	1,9	3,3	2,9	3,0	1,3	1,9	2,6	5,6	3,0	2,4
KFB-Azubis	0,3	0,1	0,1	0,5	0,3	0,1	0,1	0,0	1,1	0,4	0,2
Kfm = kaufmännische / BK = Bürokaufleute / KFB = Kaufleute für Bürokommunikation											

2.2.7 Einstellung von BK-Auszubildenden

Das Einstellungsverhalten, bezogen auf alle kaufmännischen Azubis, spiegelt sich auch bei der Einstellung von Bürokaufleuten wider. Allerdings lag hier die Rate der Betriebe, die 1996 keine neuen BK-Azubis einstellten, etwas höher als im Durchschnitt aller kaufmännischen Azubis. Auch bei der Einstellung von BK-Azubis lag der Dienstleistungsbereich über dem Durchschnitt. Fast die Hälfte der Betriebe aus dem produzierenden Gewerbe stellte 1996 keine neuen BK-Azubis ein.

Allerdings stellten 1996 die Betriebe insgesamt wieder mehr BK-Azubis ein als 1994. Während 1994 fast die Hälfte aller Betriebe überhaupt keine BK-Azubis einstellten, sank der Anteil dieser Betriebe bis 1996 auf 36 Prozent.

Im Vergleich der neuen mit den alten Ländern zeigt sich, dass vor allem in den neuen Ländern der Anteil jener Betriebe, die keine BK-Azubis einstellten, gegenüber 1994 von 62 auf 40 Prozent zurückgegangen ist.

Tabelle 15: Neueinstellungen kaufmännischer Auszubildender 1994 - 1996 (Durchschnittswerte pro Ausbildungsbetrieb)

P/A n = 375	Insgesamt	Branche				Betriebsgröße				Region	
		Prod.	Hw	DL	And.	- 19	20-49	50-199	> 199	Alte Länder	Neue Länder
1994											
Kfm. Azubis	2,8	1,5	4,2	3,2	1,5	0,5	1,0	1,6	8,1	3,4	1,6
BK-Azubis	1,1	0,7	1,3	1,2	1,0	0,5	0,7	1,0	2,3	1,3	0,7
KFB-Azubis	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,3	0,1	0,1
1995											
Kfm. Azubis	2,8	1,3	4,5	2,9	1,7	0,6	1,0	1,7	7,9	3,3	1,7
BK-Azubis	1,2	0,8	1,5	1,2	1,1	0,6	0,7	1,1	2,4	1,3	0,9
KFB-Azubis	0,1	0,1	0,0	0,1	0,2	0,0	0,0	0,1	0,3	0,1	0,1
1996											
Kfm. Azubis	2,8	1,1	4,8	2,9	1,6	0,8	1,1	1,6	7,8	3,4	1,7
BK-Azubis	1,2	0,7	1,4	1,4	1,2	0,7	0,9	1,0	2,3	1,4	0,9
KFB-Azubis	0,1	0,1	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,1	0,1
Kfm = kaufmännische / BK = Bürokaufleute / KFB = Kaufleute für Bürokommunikation											

Vor allem bei denjenigen Betrieben, die über keine lange Tradition bei der Ausbildung von Bürokaufleuten verfügen (Aufnahme der Ausbildung von BK's nach 1991) war der Anteil derjenigen, die 1994 keine neuen BK-Azubis einstellten, besonders hoch (65 zu 34 Prozent). Dies korrespondiert mit der Aussage, dass vor allem in den neuen Ländern die Zahl der nicht (mehr) einstellenden Betriebe abgenommen hat.

2.3 Ausbildungspraxis

2.3.1 Ausbildungstradition

Die Hälfte der erfassten Betriebe hat schon vor der Neuordnung der Büroberufe Bürokaufleute ausgebildet. Dies sind vor allem mittlere und größere Betriebe. Die meisten Betriebe, die erst nach 1991/92 mit der Ausbildung von Bürokaufleuten begonnen haben, finden sich im produzierenden Gewerbe. Der Dienstleistungsbereich liegt hier eher im Mittelfeld. Die längste Ausbildungstradition (Ausbildung vor 1991) scheint im Handel zu bestehen. 14 Prozent aller erfassten Betriebe bildet erst seit 1996 Bürokaufleute aus, hier vor allem die klei-

neren Betriebe (bis 19 Beschäftigte), von denen ein Viertel erst seit 1996 Bürokaufleute ausbildet.

Tabelle 16: Hat Ihr Betrieb bereits vor der Neuordnung des Berufs, also vor 1991, Bürokaufleute ausgebildet?

P/A n = 375	Betriebe insgesamt		Branche				Region	
			Prod. Gew.	Handel	DL	And.	Alte Länder	Neue Länder
	abs.	%	%	%	%	%	%	%
ja	214	57	54	66	56	51	73	25
nein	155	41	45	32	43	47	25	73
keine Angabe	6	2	1	2	1	2	2	2

2.3.2 Bedarfsermittlung und Rekrutierung

Vorbildung

Die schriftlich befragten Fachkräfte verfügten zu 54 Prozent über die mittlere Reife als letztem Schulabschluss, etwa ein Drittel hat Abitur oder Fachhochschulreife, und zehn Prozent hatten einen Hauptschulabschluss.

Tabelle 17: Schulabschluss der befragten Fachkräfte

Fachkräfte n = 250	insgesamt		Geschlecht		Kerntätigkeiten				Ausbildungsdauer	
			m	w	Sb	Kb	Sek	And.	< 3 J.	= 3 J.
	abs.	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Hauptschulabschluss ¹⁸	25	10	6	11	10	12	18	7	4	17
Mittlere Reife	136	54	49	56	57	54	57	57	51	59
Fachhochschulreife	24	10	18	8	8	10	8	10	13	6
Abitur	52	21	20	21	20	15	12	24	28	11
anderer Abschluss	11	4	6	4	4	8	5	2	4	5
keine Angabe	2	1	0	1	1	0	0	0	0	2
Sb = Sachbearbeitung / Kb = Kundenberatung / Sek = Sekretariat / And. = Andere										

18 Hauptschulabschluss mit und ohne Qualifikation sowie erweiterter Hauptschulabschluss. Es gab nur zwei Fachkräfte, die über einen Hauptschulabschluss ohne Qualifikation verfügten.

Gegenüber den bundesweiten Zahlen weicht die Stichprobe der 250 befragten Fachkräfte etwas in Richtung der höheren Schulabschlüsse ab.

Auf Bundesebene hat sich die Vorbildung der Auszubildenden in den letzten Jahren, dem Trend folgend, hin zu einem größeren Anteil höherer Schulabschlüsse verschoben. Während 1993 noch 20,7 Prozent der Auszubildenden über einen Hauptschulabschluss verfügten, waren dies 1997 nur noch 14 Prozent (1999: 14,4 Prozent). Entsprechend ist der Anteil der Realschüler von 37,8 auf 40,1 Prozent und Abiturienten von 15,4 auf 23,0 Prozent gestiegen (1999: 41,7 bzw. 19,5 Prozent).

Tabelle 18: Vorbildung der Auszubildenden 1999 (bundesweit)

Schulabschluss	%
Hauptschule	14,4
Realschule	41,7
Abitur	19,5
Berufsgrundbildungsjahr	1,3
Berufsfachschule	22,0
Berufsvorbereitungsjahr	1,0

Auswahl und Eignung der Bewerber („Aufsatz, Diktat, Grundrechenarten“)

„Aufsatz, Diktat, Grundrechenarten gut“; mit dieser Formel lassen sich etwas verkürzt die Anforderungen beschreiben, die die Betriebe an die Fachkräfte dieses „klassischen Büroberufes“ stellen.

Eine erste Vorauswahl der Bewerber erfolgt aufgrund der Schulnoten in den (Halbjahres-) Zeugnissen „*schwerpunktmäßig natürlich die Noten in Deutsch und Mathematik*“. Daneben werden die Bewerbungsunterlagen nach dem „*ganz entscheidenden Kriterium: korrektes Deutsch in Schrift und Sprache*“ (Geschäftsführer einer Konzertagentur) gesichtet.

Die Bewerber, die zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen werden, müssen sich in den meisten Unternehmen einem Einstellungstest unterziehen, mit dem – mehr oder weniger standardisiert – vor allem Kenntnisse der Rechtschreibung, des schriftlichen Ausdrucksvermögens und der Mathematik getestet werden, „*Zinsrechnung oder Dreisatzrechnung, die einfachen mathematischen Dinge, bis hin zur Überprüfung der Artikulationsfähigkeit*“.

„*Zusätzlich machen wir noch einen Aufsatz zu einem bestimmten Thema, da haben sie so eine Stunde Zeit. Hinzu kommt dann nachher ein Auswahlverfahren mit Einzelgesprächen.*“ (Ausbildungsleiter und Personalleiter einer Bundesanstalt)

In der Minderzahl sind jene Unternehmen, die auf Einstellungstest verzichten. Man habe früher einmal Testverfahren eingesetzt, „*aber mit der Quintessenz, dass die Tests eigentlich*

die Schulzeugnisse bestätigt haben“. Daraufhin habe man sich entschlossen, die Tests wegzulassen.

Wichtig bei der Auswahl sind äußeres Erscheinungsbild, sicheres Auftreten und Kontaktfähigkeit:

„Der Gesamteindruck muss stimmen. Es muss schon jemand kommen, der ein angenehmes Äußeres hat. Das ist so das äußere Erscheinungsbild. Es muss natürlich auch jemand sein – gerade bei uns im Betrieb ist das ganz wichtig –, der auf andere Leute auch zugehen kann, der also auch Kontakt pflegen kann. Der auch ein bisschen Durchsetzungsvermögen irgendwo zumindest verspüren lässt“ (Personalleiter Regionaler Energieversorger).

Gelegentlich wird von den befragten Personal- und Ausbildungsleitern hervorgehoben, dass sich das Niveau bei Schulabgängern zunehmend verschlechtert habe, *„im Trend sicherlich ein bisschen rückläufig“*. Selbst bei Abiturienten und Abiturientinnen könne man kein korrektes Deutsch mehr voraussetzen.

Die Betriebe erwarten mindestens einen Realschulabschluss der Bewerber (*„mittlere Reife aufwärts“*) und sehen es als Vorteil an, wenn die Bewerber schon etwas älter sind. So wird z. B. hervorgehoben, dass der Auszubildende mindestens 18 Jahre alt sei, denn dies sei die Voraussetzung dafür, dass die Auszubildenden auch Abendveranstaltungen besuchen könnten. Ansonsten könne man ihnen die *„ganze Komplexität des Tätigkeitsbereiches“* nicht vermitteln.

„Mir ist wichtig, dass sie sich mit dem Beruf beschäftigt haben; dass sie EDV-Kenntnisse im Vorfeld haben. Dass sie wirklich wissen, was in diesem Beruf auf sie zukommt und nicht mit falschen Vorstellungen drangehen. Wir haben auch ein paar Abiturienten für 1998 eingestellt, weil sie darstellen konnten, dass der Beruf sie interessiert. Hinzu kommt, dass man auf die Person als solche achtet: persönliche Interessen. [...] Und ob man zueinander passt. Vor allem, ob es da Dialogmöglichkeiten gibt, da sie sehr schnell selbstständig eingesetzt werden.“ (Ausbildungsreferentin eines Handelsunternehmens)

Die befragten Personal- und Ausbildungsleiter heben jedoch auch die negativen Aspekte bei der Einstellung von Abiturienten hervor:

„Wir haben also jetzt auch schon Abiturientinnen, die ausgelernt haben. Im Grunde genommen zeigt sich, dass die damit völlig unterfordert sind. Die machen also erst mal schon die Lehre mit links, sage ich mal so. Wir hatten jetzt sogar eine Abiturientin, die zwischendurch ein Baby bekommen hat, ihre Lehre trotzdem in zwei Jahren abgeschlossen hat, jetzt auch zum Einsatz gekommen ist bei uns; und die jetzt eigentlich merkt, dass sie mit diesem Beruf an Grenzen stößt, wo eine Weiterentwicklung eigentlich gar nicht möglich ist bei uns im Unternehmen.“

Bei den Realschülerinnen merke man direkt, dass sie zwei Jahre jünger seien als die Abiturientinnen. *„In diesem Alter ist das sicherlich ein Punkt, den man beachten muss. Bisher hatten wir keine negativen Erfahrungen. Das heißt, eine einzige negative Erfahrung in der letzten Zeit, aber das hat andere Gründe. Ansonsten gibt es dort leistungsmäßig, außer diesem Unterschied, dass ich sage, man merkt bei einer Abiturientin, dass sie das mit links macht, die Schule. Und die Realschülerinnen zeigen da durchaus auch gute Leistungen. Sie*

bisschen mehr Mühe, da durch zu kommen.“ Nach Abschluss der Ausbildung sei aber kein Unterschied mehr feststellbar. (Ausbildungsleiterin Metallverarbeitendes Unternehmen)

2.3.3 Berufswahlmotive der Bewerber

Nur 44 Prozent der schriftlich befragten Fachkräfte sehen ihren Beruf als Wunschberuf an. Allerdings gaben 88 Prozent an, mit der Berufswahl zufrieden zu sein.

Die Kategorie Wunschberuf ist allerdings nur bedingt tauglich. Vor Beginn einer Ausbildung, in der Informations- und Bewerbungsphase, existieren noch nicht so deutliche Vorstellungen über einen Wunschberuf. Den meisten Bewerbern und Bewerberinnen ist aber klar, dass sie *„auf jeden Fall ins Büro gehen“* bzw. eine Ausbildung im *„kaufmännischen Bereich“* machen wollen. Bei den dafür in Frage kommenden Alternativen steht die Ausbildung zum Bürokaufmann häufig nicht an erster Stelle. Davor rangieren Berufe wie Industriekaufmann, Versicherungskaufmann oder Bankkaufmann.

„Für mich war es dann anfangs so, dass Bürokauffrau sich für mich am Anfang eher nicht so gut angehört hat wie Versicherungskauffrau, was ja doch sehr spezifisch ist. Ich denke aber, dass es für mich richtiger gewesen ist, besser. Weil das ganz so Versicherungsspezifische wäre vielleicht doch nicht so das gewesen, was ich im Nachhinein jetzt im Beruf als Bürokauffrau so feststellen kann.“ (Fachkraft eines Personaldienstleistungsunternehmens)

„Die Aufklärung jetzt so, was Bürokauffrau oder Bankkauffrau beinhaltet. Ich finde, da ist man mit 16 eh noch nicht so fit, dass man so etwas beurteilen kann, was da jetzt auf einen zu kommt. Ich wusste, dass ich im Büro sein werde. Ich wusste, dass ich Arbeiten erledigen werde.“ (Fachkraft in einer Bundesanstalt)

Im Nachhinein, auch wenn ursprünglich andere Berufe im Vordergrund standen, sind aber sowohl die befragten Auszubildenden als auch die ausgebildeten Fachkräfte mit ihrer Berufswahl zufrieden.

„Wo ich mich dann dafür entschieden hatte, konnte ich sagen, ja. Vorher eigentlich nicht. Aber wo ich dann die ersten zwei Monate gearbeitet habe oder gelernt habe, dann schon.“ (Fachkraft in einem metallverarbeitenden Unternehmen)

Sofern eine bewusste Entscheidung gegen den Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Bürokommunikation getroffen wurde, geschah dies mit Hinweis auf die größere kaufmännische Orientierung des Bürokaufmanns und dass der KfB zu sehr *„in Richtung Sekretärin“* gehe.

Von den schriftlich befragten Fachkräften werden bei den Gründen für die Berufswahl vor allem die abwechslungsreiche Tätigkeit (51 Prozent) und die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten (36 Prozent) genannt. Die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten werden eher bei den männlichen Fachkräften (53 zu 32 Prozent) genannt.

Tabelle 19: Gründe für die Berufswahl

Fachkräfte n = 250 / Mfn	Befragte insgesamt		Geschlecht	
			m	w
	abs.	%	%	%
abwechslungsreiche Tätigkeit	128	51	41	54
Arbeitsplatzsicherheit	50	20	18	21
Einkommen	19	8	12	7
Berufl. Entwicklungsmöglichkeiten	89	36	53	32
keine Alternative	37	15	14	15
andere Gründe	32	13	10	14
keine Angabe	3	1	0	1

2.3.4 Organisation und Durchführung der Ausbildung

2.3.4.1 Ausbildungsplan und Lernorte

Der betriebliche Ausbildungsplan ist häufig so angelegt, dass alle kaufmännischen, gelegentlich aber auch die technischen Abteilungen mit unterschiedlicher Verweildauer (und Wiederholfrequenz) durchlaufen werden. Die Auszubildenden erhalten so einen Gesamteindruck vom Ausbildungsbetrieb.

„Das beginnt also am Anfang mit so einfachen Dingen wie der Poststelle, draußen auf den Bezirksstellen, wo sie auch mal im Kundenverkehr schon mal was erleben. Dann in den Fachabteilungen Einkauf, Personal im ersten und zweiten Ausbildungsjahr und Rechnungswesen dann im dritten Ausbildungsjahr, wo sie also doch dann mehr in die betriebswirtschaftlichen Dinge reingehen. Kostenrechnung, Jahresabschlussarbeiten, all diese Dinge, die kommen dann im dritten Lehrjahr. Und das hat sich eigentlich bewährt.“ (Personalleiter Regionaler Energieversorger)

Die Personal- und Ausbildungsleiter betonen in den Gesprächen, dass es wichtig sei, die Auszubildenden von Anfang an zur eigenverantwortlichen Arbeit heranzuziehen.

„Und sie hat von vornherein bestimmte Pflichten, dass heißt also eigenständige Aufgaben. Sei es jetzt von der Materialbestellung her, sei es an einem bestimmten Tag Telefonzentrale zu machen parallel. Das machen wir ganz bewusst, um auch erst mal Erfolgserlebnisse zu vermitteln. Und dann auch direkt eine Verantwortung zu übertragen. Also nicht nur irgendwo, sondern ganz gezielt. Dafür ist sie dann verantwortlich.“ (Ausbildungsleiterin eines Personaldienstleistungsunternehmens)

„Es ist schon wichtig, dass man in den ersten drei Monaten in ein Referat kommt, wo man auch vermittelt bekommt, dass man gebraucht wird. Weil, es gab auch Auszubildende, die

kamen in Abteilungen, wo es dann hieß: Oh, eine Auszubildende! Und dann noch erstes Ausbildungsjahr! Hoppla, damit haben wir jetzt nicht gerechnet! Es ist halt schon mehr Arbeit. Ich merke das ja jetzt auch, ich bin ja auch Unterweiserin bei mir in der Abteilung.“ (Fachkraft einer Bundesanstalt)

Anstelle seines Ausbilders würde er „die Leute nicht so sehr durch jedes Referat schicken.“ Seiner Ansicht nach sei es für die Ausbildung hilfreicher, wenn man als Auszubildender wenige Referate intensiver kennen lerne. „..., weil man dann noch mehr eingebunden wird in die Arbeit und dann noch mehr lernt. Ich würde sie eher für zwei oder drei Monate in einem Referat lassen, was auch in den anderen Betrieben meistens so ist, dass sie halt in der Buchhaltung drei oder vier Monate sind, in der Personalabteilung auch. Und hier ist es halt anders. Hier versucht man, jedes Referat zu durchlaufen.“ Die betriebliche Praxis habe aber auch Vorteile: „Man kriegt auf jeden Fall einen Überblick über die einzelnen Referate, was die so machen.“ (Auszubildender bei einer Bundesanstalt)

Innerbetrieblicher Unterricht

In einem Drittel der schriftlich befragten Betriebe gibt es einen innerbetrieblichen Unterricht. Überdurchschnittlich häufig bieten große Betriebe in den alten Bundesländern einen innerbetrieblichen Unterricht an. Er dient der Vertiefung des Berufsschulunterrichts und der Vorbereitung auf die Prüfung. Darüber hinaus dient er dazu, gezielt auf auftretende Probleme in der Ausbildung eingehen zu können.

Der betriebliche Unterricht habe einmal wöchentlich stattgefunden. „Und dann hatte man eineinhalb Stunden, da konnte man halt fragen, was man jetzt in der Schule nicht so verstanden gehabt hat. Gerade in Buchführung oder BWL. Und dann hat man auch Prüfungsaufgaben zusammen gemacht. Und da hat man dann das, was man nicht mehr gewusst hat, das hat man dann fragen können. Das ist der dann mit einem durchgegangen.“ (Fachkraft Energieversorger)

Inhalt des betrieblichen Unterrichts sei es, die Ausbildung der Berufsschule zu vertiefen. Bei den Bürokaufleuten liegt der Schwerpunkt des betrieblichen Unterrichts in der Vermittlung des Rechnungswesens und der Buchführung. Bei den Fachangestellten für Bürokommunikation dagegen werden hauptsächlich „rechtliche Dinge“ vermittelt. „Dass heißt, die Fachangestellten sind wirklich mehr auf Sekretärsarbeit ausgebildet, gehen auch mehr in die rechtliche Materie rein. Wobei die Bürokaufleute sich wiederum mehr mit dem Rechnungswesen auskennen.“ (Ausbildungsleiter einer Bundesanstalt)

Überbetriebliche Ausbildungsstätten

In einem Viertel der Betriebe findet die Ausbildung zeitweilig in einer überbetrieblichen Ausbildungsstätte oder in einem anderen Betrieb statt. Überbetriebliche Ausbildungsstätten gibt es vor allem in den neuen Ländern und in größeren Betrieben.

Tabelle 20: An welchen Lernorten findet die Ausbildung statt?

P/A Mfn	Befragte insgesamt		Betriebsgröße				Region	
			- 19	20 - 49	50 - 199	> 199	Alte Länder	Neue Länder
	abs.	%	%	%	%	%	%	%
am Arbeitsplatz	374	100	99	100	100	100	100	100
Im innerbetrieblichen Unterricht	132	35	21	32	34	54	46	14
Lernbüro	4	1	0	1	0	3	1	2
In der überbetrieblichen Ausbildungsstätte	46	12	11	13	8	18	10	17
zeitweilig in einem anderen Betrieb	44	12	15	10	12	11	12	10
in der Berufsschule	348	93	91	89	96	96	93	93
weitere	26	7	10	4	6	8	8	4
keine Angaben	0	0	0	0	0	0	0	0

2.3.4.2 Zeitliche Gliederung

In Paragraph 25 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes ist vorgeschrieben, was eine Ausbildungsordnung mindestens festzulegen hat. Dazu gehört unter anderem „eine Anleitung zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Fertigkeiten und Kenntnisse (Ausbildungsrahmenplan)“.

In den bis zur Neuordnung der Büroberufe erlassenen Ausbildungsordnungen wurden zwei Arten der zeitlichen Gliederung verwendet: Die Jahresgliederung mit Zeitrichtwerten (Zeitrichtwertmethode) und die Halbjahresmethode mit Ankreuzen (Ankreuzmethode). Die Zeitrichtwertmethode fand vor allem bei gewerblichen Ausbildungsberufen, die Ankreuzmethode in erster Linie bei kaufmännischen Ausbildungsberufen Anwendung. Beide Methoden stellen aber im Hinblick auf eine Gewichtung der Ausbildungsinhalte und ihrer Verknüpfung ein relativ starres Gerüst („Musterausbildungsplan“¹⁹) für die Aufstellung eines betrieblichen Ausbildungsplanes dar. Um größere Gestaltungsmöglichkeiten bei der Aufstellung des betrieblichen Ausbildungsplanes zu ermöglichen, wurde im Rahmen der Neuordnung auch eine neue zeitliche Gliederung entwickelt, die in Form von Zeitrahmen die Gewichtung und damit die Intensität der Vermittlung der Ausbildungsinhalte gegenüber ihrer zeitlichen Abfolge be-

19 Vergl. Raddatz, Rolf: Eine neue Anleitung zur zeitlichen Gliederung der Ausbildung. In: Wirtschafts- und Berufserziehung, Heft 7, 1990, S. 197 - 200

tont. Bei dieser Zeitrahmenmethode werden die Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung getrennt und für jede Berufsbildposition oder Teilposition der ersten Gliederungsstufe ein Zeitrahmen von zwei bis sechs Monaten vorgegeben, in dem die zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse schwerpunktmäßig vermittelt werden sollen.²⁰ Neben einer größeren Flexibilität erfordert die Zeitrahmenmethode jedoch auch eine sorgfältigere Planung der betrieblichen Ausbildung. Die Zuordnung einzelner Ausbildungsinhalte zu Blöcken von zwei bis sechs Monaten entspricht dabei auch der Intention, dass die Anleitung zur zeitlichen Gliederung eine „Pädagogisch orientierte Umsetzungshilfe“ sein soll.²¹

In der betrieblichen Praxis werden die Gestaltungsmöglichkeiten – positiv formuliert – lediglich in Anspruch genommen wie die nachfolgend dokumentierten Äußerungen von Personal- und Ausbildungsleitern dokumentieren:

An der Umsetzung der zeitlichen Vorgaben der Ausbildungsordnung habe man sich *„nicht schwer getan“*. *„Wir sind aber auch so frei, wenn mal irgendwo dann in der Fachabteilung ein Engpass da ist, dass man da sagt, man lässt den Auszubildenden noch mal einen Monat länger dort.“* Gerade im dritten Lehrjahr sei der Lehrling schon so weit, dass er fast überall voll als Fachkraft einsetzbar sei. Insgesamt werde der Einsatz der Auszubildenden in den Abteilungen flexibel gehandhabt; die vorgegebenen Zeiten des betrieblichen Ausbildungsplanes erfülle man aber in etwa. (Personalleiter eines Energieversorgungsunternehmens)

Die Umsetzung der Ausbildungsordnung in Bezug auf ihre zeitlichen Vorgaben sei abhängig von den Auszubildenden selbst. Durch die Verzahnung der Arbeitsgebiete habe man letztlich keine Probleme damit. Die im Ausbildungsrahmenplan vorgegebenen Spannen *„nutzen wir sicherlich auch“*. (Ausbildungsleiterin eines Personaldienstleistungsunternehmens)

Problematisch seien allerdings die zeitlichen Vorgaben der Ausbildungsordnung: *„Die sind teilweise nicht umsetzbar. Durch die Möglichkeiten, die mancher Tarifvertrag für Auszubildende offen lässt, die die Urlaubsplanung und alles außen vor lässt, so dass man oft nur sehr schwer auf die Stundenzahlen kommt. Und da werden dann natürlich auch Prioritäten gesetzt und einzelne Bereiche werden etwas runtergeschraubt und andere etwas hochgeschraubt.“* Dies bleibe bestehen, obwohl der Ausbildungsplan mit seinem zeitlichen Rahmen ja auch durchaus ein gewisses Spektrum beim Einsatz erlaube. (Ausbildungsleiter einer Bundesanstalt)

Die zeitlichen Vorgaben der Ausbildungsordnung werden nur als *„Richtschnur“* genutzt: *„Das sollte man vielleicht nicht so reglementieren. Wir verschaffen den Auszubildenden erstmal einen Überblick über die Zusammenhänge des Systems, dann kann ich ihn erst in einen Bereich setzen.“* Insgesamt werden die zeitlichen Vorgaben als „praxisfern“ eingeschätzt. Es genüge, in der Ausbildungsordnung die inhaltlichen Vorgaben zu benennen, zumal die Aus-

20 Vergl. Zur zeitlichen Gliederung auch: Beschluss des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung vom 16.5.1990

21 Raddatz, ebenda, S. 198

bildungszeit nicht für alle Auszubildenden gleich sei. Wichtiger sei dagegen, die Reihenfolge der Lerninhalte im Betrieb „in Kooperation mit der Schule“ zu gestalten. (Ausbildungsleiterin einer Forschungseinrichtung)

Die zeitliche und sachliche Aufteilung der Ausbildungsordnung passt, so die Befragte, nicht zum Aufbau der Abteilungen: *„Wir bemühen uns zwar, die zeitlichen Vorgaben einzuhalten – der ist in den meisten Fällen auch sinnvoll – nur, es gibt Unterschiede, weil wir das in bestimmten Abteilungen untergebracht haben. Sehr viel ist bei uns von den Ausbildungsinhalten über die Auftragsberatung zu vermitteln. Oder das Thema Statistik, hier im Controlling angesiedelt, ist aber genauso gut auch in der Auftragsverwaltung, im Personalbereich, im Einkauf angesiedelt.“* Ansonsten bemüht sich die Ausbildungsleiterin, dass die betriebliche Ausbildung parallel zu den in der Berufsschule vermittelten Inhalten abläuft: *„Wenn die Azubis aus der Schule kommen, dann erzählen die, was sie da gemacht haben. Meistens können die das dann praktisch hier auch umsetzen.“* (Ausbildungsleiterin einer Unternehmensberatung)

Die zeitlichen Vorgaben der Ausbildungsordnung werden in die betriebliche Ausbildung nicht übernommen, da dies der Arbeitsablauf des untersuchten Unternehmens nicht zulässt: *„Es wird viel geswitcht zwischen Produktion, Einkauf, Verkauf, Lagerhaltung und Textverarbeitung. D.h., der Auszubildende wird mehr oder weniger täglich mit den einzelnen Aufgabenbereichen – aufgrund des kleinen Betriebes – konfrontiert.“* (Geschäftsführer einer Konzertagentur)

Es sei sehr hilfreich, dass diese zeitlichen Vorgaben variabel gehandhabt werden können, da man sie so individuell auf die Auszubildenden zuschneiden könne. *„Und dass man sich auch nicht so ganz stur daran halten muss. Wenn ich eben sehe, dass der eine Probleme hat auf einem Gebiet, dann kann ich das variieren. Das finde ich okay.“* Auch nutze man den weitgesteckten Zeitrahmen, um Auszubildende besonders in den Bereichen einzusetzen, in denen sie nach ihrer Übernahme tätig sein sollen. (Ausbildungsleiterin eines Handelsunternehmens)

2.3.4.3 Ausbildungsdauer

Etwa 40 Prozent aller Ausbildungsverträge werden mit einer verkürzten Laufzeit (2 oder 2,5 Jahre) aufgrund anrechenbarer Qualifikationen abgeschlossen. 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. 50 Prozent. In den neuen Bundesländern ist Verkürzung der Ausbildung eher die Ausnahme.

Verkürzungen der Ausbildungszeit spielen vor allen Dingen in den alten Bundesländern eine Rolle. Hier liegt der Anteil derjenigen Betriebe, die Verträge mit einer verkürzten Laufzeit abschließen (2 oder 2,5 Jahre) bei etwa 40 Prozent. In den neuen Bundesländern schließen nur etwa zehn Prozent der Betriebe Verträge mit einer verkürzten Laufzeit ab. Verkürzte Ausbildungsverträge werden häufiger im Handel und im Dienstleistungsbereich abgeschlossen; im produzierenden Gewerbe ist ihr Anteil geringer.

Bei den befragten Fachkräften hat mehr als die Hälfte eine verkürzte Ausbildung (2 oder 2,5 Jahre absolviert). Der Anteil der Verkürzer verteilt sich in etwa zu gleichen Teilen auf eine Ausbildungszeit von 2 und von 2,5 Jahren. Männer erhalten überdurchschnittlich häufig einen Vertrag über 2 Jahre. Von den Fachkräften, die erst 1997 ihre Ausbildung beendet haben, haben überdurchschnittlich viele eine Ausbildung über die vollen drei Jahre absolviert. Die meisten Verkürzer gibt es in den größeren Betrieben mit mehr als 99 Beschäftigten.

Die Gesamtdauer der Ausbildung sei flexibel zu handhaben und hänge stark von den Auszubildenden ab. *„Das richtet sich auch ein bisschen nach den Auszubildenden. Es gibt Auszubildende, die könnte man auch in zwei Jahren ausbilden, und es gibt Auszubildende, die brauchen sicherlich auch die drei Jahre.“* Allerdings denke man, dass nicht allein die schulischen Leistungen eine Verkürzung der Ausbildungszeit rechtfertigen, sondern auch die Persönlichkeit mitberücksichtigt werden müsse. Problematisch sei, dass eine spätere Verkürzung der Lehrzeit nur schwer zu machen sei, da sie dann mit einem Klassenwechsel verbunden sei. Der Klassenwechsel aber sei sehr belastend für die Auszubildenden, da der Unterschied zwischen den Klassen sehr groß sei. *„Das Problem ist, dass sie, wenn sie eine dreijährige Ausbildung machen, von vornherein in eine bestimmte Berufsschulklasse kommen, die vom Niveau so gemischt ist, dass man sagt, derjenige hat, wenn er sehr gut ist, nachher Schwierigkeiten, in eine andere Klasse zu springen und dann mit dem Stoff klarzukommen.“* Daher werde die Ausbildungszeit zu Beginn der Lehre verkürzt, *„wenn eine entsprechende Schulbildung da ist.“* Wünschen würde man sich eine höhere Flexibilität der Schule, die eine Lehrzeitverkürzung im nachhinein – also während der Ausbildung – ermögliche. *„Aber günstiger wäre es eigentlich zu sagen, wir machen das an der Leistung fest. Und dann stellt man entsprechend den Klassen nachher um. Das heißt also, der Unterricht im ersten Jahr würde gleich gestartet, und dann würde man splitten in diejenigen, die verkürzen und diejenigen, die die volle Laufzeit nehmen.“* Durch die Organisation des Berufsschulunterrichts sei man gezwungen, die Entscheidung viel früher zu treffen, als man eigentlich wolle und sich dazu in der Lage sehe. (Ausbildungsleiterin eines Personaldienstleistungsunternehmens)

Die Ausbildung im Betrieb findet sie gut. Die Ausbildungsdauer von zweieinhalb Jahren war auf jeden Fall ausreichend. Eine noch kürzere Ausbildung dagegen wäre *„etwas eng“* geworden. Einigen Mitauszubildenden sei eine zweijährige Ausbildung angeboten worden, was diese jedoch nicht wahrgenommen hätten, da die Stoffmenge in dieser Zeit nicht zu schaffen gewesen sei. (Fachkraft, Handelsunternehmen)

Verkürzungen wird jedoch auch aus Kostengründen entgegengewirkt: *„Einmal haben wir das mal gemacht. Betriebswirtschaftlich gesehen, ganz unter Kostenmanagement-Gesichtspunkten, wollen wir das nicht machen. Weil im dritten Lehrjahr sind die schon so produktiv, dass es billiger ist mit der Ausbildungsvergütung die einzusetzen, als denen die Lehrzeitverkürzung anzubieten.“* Man habe sich in einem Fall darauf eingelassen, da die Auszubildende sich liiert habe und wegziehen wollte. *„Da haben wir gesagt, na gut, das ist ihr Problem. Dann muss sie natürlich auch ein bisschen mehr lernen in der kurzen Zeit, damit sie den Abschluss gut schafft, und haben ihr auch nichts in den Weg gelegt.“* (Personalleiter eines Energieversorgungsunternehmens)

Tabelle 21: Ausbildungsdauer der Fachkräfte nach Geschlecht, Ausbildungsende und Betriebsgröße

Fachkräfte n = 250	Befragte insgesamt		Geschlecht		Ausbildungsende			Betriebsgröße		
			m	w	'95	'96	'97	- 19 P	20 - 99	> 99
	abs.	%	%	%	%	%	%	%	%	%
2 Jahre	66	26	31	26	28	30	21	26	26	28
2,5 Jahre	69	28	22	29	27	36	21	23	22	32
3 Jahre	113	45	47	45	44	34	56	51	51	40
keine Angaben	2	1	0	1	1	0	1	0	1	1

Tabelle 22: Wie lang war die tatsächliche Ausbildungsdauer der Teilnehmer an der vorletzten Abschlussprüfung?

ZSt n = 31	Insgesamt		Region			
			Alte Länder		Neue Länder	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
Teilnehmer insgesamt	1.810	100,0	1.632	100,0	178	100,0
3 Jahre	528	29,2	418	25,6	110	61,8
2,5 Jahre	574	31,7	531	32,5	43	24,2
2 Jahre	461	25,5	455	27,9	6	3,4
< 2 Jahre	39	2,2	39	2,4	0	0,0
> 3 Jahre	208	11,5	189	11,6	19	10,7

Tabelle 23: Wie lang war die tatsächliche Ausbildungsdauer der Teilnehmer an der letzten Abschlussprüfung?

ZSt n = 32	Insgesamt		Region			
			Alte Länder		Neue Länder	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
Teilnehmer insgesamt	5.747	100	5.208	100	539	100
3 Jahre	3.127	54,4	2.645	50,8	482	89,4
2,5 Jahre	803	14,0	777	14,9	26	4,8
2 Jahre	1.496	26,0	1.472	28,3	24	4,5
< 2 Jahre	36	0,6	36	0,7	0	0,0
> 3 Jahre	285	5,0	278	5,3	7	1,3

2.3.4.4 Erfolgskontrolle

In den Betrieben, die im Rahmen der Fallstudien untersucht wurden, findet ganz überwiegend eine Leistungskontrolle während der Ausbildung statt. Dies geschieht häufig in Form

von Bewertungsbögen und nach Abschluss einzelner Ausbildungsabschnitte. Die Bewertungsbögen werden z. T. mit den Auszubildenden besprochen. Darüber hinaus stellt auch die Zwischenprüfung („*sehr gut zur Selbsteinschätzung*“) einen Indikator dar.

Das Ergebnis der Zwischenprüfung habe ihres Wissens nach keine Auswirkungen gehabt. Das Ergebnis sei nur für sie selbst eine gute Orientierung gewesen. *„Man hat halt dann ein Gespräch gehabt mit dem Personalchef, gerade wenn's jetzt nicht so gut ausgefallen war oder so.“* (Fachkraft eines Energieversorgungsunternehmens)

Allerdings ist aus der Sicht einiger Personal- und Ausbildungsleiter die Zwischenprüfung als Leistungsindikator nur eingeschränkt nutzbar, wenn die in der Zwischenprüfung abverlangten Anforderungen nicht mit der bis dahin geleisteten Vermittlung der Ausbildungsinhalte übereinstimmen. Wieweit dabei die geforderten Inhalte der Zwischenprüfung oder die bis zur Zwischenprüfung schulisch und betrieblich vermittelten Inhalte von der „Ideallinie“ abweichen, bleibt jedoch offen.

Die Beurteilung der Auszubildenden geht in der Regel über die reine Erfassung des augenblicklichen Ausbildungsstandes hinaus und bezieht auch Merkmale wie Arbeitstempo, Pünktlichkeit und das Sozialverhalten mit ein.

„In jeder einzelnen Fachabteilung gibt es am Ende der Phase einen Beurteilungsbogen, wo die einzelnen Ausbilder dann auch im Rahmen eines Feedback-Gespräches mit den Auszubildenden die Dinge noch einmal ansprechen. Wobei wir auch darauf Wert legen, dass bereits während der Zeit, wo sie in der Fachabteilung sind, regelmäßig solche Gespräche stattfinden, damit nicht am Ende das große Erwachen kommt, „ja das hat mir ja gar keiner gesagt“. Denn dann kann er ja nichts mehr in der Abteilung dazulernen und sich verbessern. Da finden also regelmäßige Gespräche statt. Und ich als Ausbildungsleiter frage natürlich auch immer wieder, speziell auch im ersten Lehrjahr, wenn sie jetzt dann so die ersten Wochen da sind, so die ersten Monate, „so, wie läuft's denn so?“ (Personalleiter, Regionaler Energieversorger)

„Da wird über die Persönlichkeit, über das Auftreten, über die Auffassungsgabe, über den mündlichen und schriftlichen Ausdruck alles beurteilt. Anschließend wird diese Beurteilung dem Auszubildenden natürlich eröffnet. Er hat auch die Möglichkeit, eine Gegendarstellung reinzuschreiben. Und die wird dann nach den Besprechungen des bestimmten Referates dem Gruppenausbilder noch vorgelegt. Und das wird dann weitergeleitet an uns. Und wir führen dann eventuell Gespräche, wenn irgendwas notwendig ist, mischen uns aber auch ein, wenn mal zwischendurch ein Hilfeschrei – egal von welcher Seite – kommt, dass wir da auch was im Ausgleich machen können. Wenn wir merken, da stimmt etwas nicht von der Chemie her, da sind wir natürlich jederzeit da und mischen da mit. Und wechseln auch mal während des Jahres die Reihenfolge. Da kann es also jederzeit Veränderungen geben.“ (Ausbildungsleiter und Personalleiter, Bundesanstalt)

„Das war nur nach vier Wochen während der Probezeit, dass eine kurze Beurteilung geschrieben wurde.“ (Fachkraft, Forschungseinrichtung)

Zur Kontrolle des Lernerfolgs habe es regelmäßige Beurteilungen gegeben, wobei dort nicht unbedingt der konkrete Lernfortschritt im Rahmen der Ausbildung beurteilt worden sei. Viel-

mehr seien dabei soziale Kompetenz und Arbeitsauffassung bewertet worden. Sie kann sich an zwei solcher Beurteilungen erinnern, wobei diese durch die „Erstkräfte“ erstellt wurden. Es habe dann „zur Auswertung“ ein Gespräch mit ihr und der Abteilungsleiterin gegeben, in dem man die Beurteilung besprochen habe. (Fachkraft, Handelsunternehmen)

2.3.4.5 Kooperation mit der Berufsschule

Eine Lernortkooperation findet in der Regel nicht statt. Mehr als die Hälfte der schriftlich befragten Personal-/Ausbildungsverantwortlichen gab an, dass es keine Kooperation zwischen Betrieb und Berufsschule gebe. Damit dürfte die für die Ausbildung von Bürokaufleuten festgestellte Kooperationspraxis bzw. deren Abwesenheit in etwa dem Durchschnitt der Ausbildungspraxis im dualen System entsprechen. Denn obwohl der Kooperation zwischen Berufsschule und Betrieb von allen Beteiligten eine wichtige Funktion für die Qualität beruflicher Bildung und die Funktionsfähigkeit des dualen Systems beigemessen wird, „gehört eine intensive Zusammenarbeit während der Ausbildung auf der Praxisebene eher zu den Ausnahmen als zu den Selbstverständlichkeiten“²².

Die fehlende Kooperation ist vor allem bei kleineren Betrieben ausgeprägt. Mit zunehmender Betriebsgröße steigen auch die Kontakte zwischen Betrieb und Schule. Bei den Großbetrieben unterhält nur etwa ein Drittel aller Betriebe keine Kontakte zur Berufsschule. In den neuen Ländern ist die Kooperation zwischen Betrieb und Berufsschule insgesamt besser ausgeprägt als in den alten.

Tabelle 24: Auf welche Themen bezieht sich die Kooperation mit der Berufsschule?

P/A Mfn	Befragte insgesamt		Betriebsgröße				Region	
			- 19	20 - 49	50 - 199	> 199	Alte Länder	Neue Länder
	abs.	%	%	%	%	%	%	%
Ausbildungsinhalte	91	24	19	18	26	34	24	26
Ausbildungsorganisation	95	25	16	16	23	47	18	41
andere	19	5	6	4	8	2	4	6
keine Kooperation	202	54	67	64	51	34	61	39
keine Angabe	8	2	1	3	2	2	2	2

Eine Kooperation oder Abstimmung mit der Berufsschule findet kaum statt. Es gebe „bei Bedarf“ gelegentliche Kontakte durch die zwei Ausbilder des Betriebs mit Lehrern der Berufsschule. Man habe aber auch keine Probleme mit der Berufsschule. Im gewerblichen Be-

²² Pätzold, G.; Walden, G. (Hrsg.): Lernortkooperation – Stand und Perspektiven, In: Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.), Berichte zur beruflichen Bildung, Heft 225, Bielefeld 1999, S. 9

reich habe man intensivere Kontakte. Allerdings sei dort auch die Zahl der Auszubildenden höher und der Abstimmungsbedarf durch den Blockunterricht größer. Auch die Aufteilung der Lerninhalte zwischen Berufsschule und Betrieb sei so in Ordnung. Seiner Ansicht nach habe die Berufsschule neben der Vermittlung von berufsspezifischen Qualifikationen auch noch die Aufgabe, die Allgemeinbildung ihrer Zöglinge zu verbreitern. Somit seien auch die Fächer Religion und Sport *„notwendig und sinnvoll“*. Diese Aufgabe könne und wolle der Betrieb nicht übernehmen. Gerade der Sport in der Schule sei wichtig, damit sich die jungen Menschen mal bewegen. Für manche sei das Angebot im Unterricht sicherlich langweilig, da sie in ihrer Freizeit etwas anderes unternähmen. *„Das führt aber dazu, dass die, die nicht sportlich interessiert sind oder keine Neigung haben, dann gar nichts mehr machen. Und das wäre für die noch schlechter.“* Er sei ein Verfechter der dualen Berufsausbildung, und so, wie es jetzt sei, sei es auch in Ordnung. (Personalleiter eines Energieversorgungsunternehmens)

Sollten die Auszubildenden Probleme haben, werde man den Kontakt zur Berufsschule suchen. *„Wo wir Schwierigkeiten hatten, war, die Auszubildende zu einer Einführungsveranstaltung [...] zu bekommen, wo dem Rektor nicht erlebbar zu machen war, dass das nicht nur eine Auszubildende ist, sondern 30 in Deutschland sind, die zu einem bestimmten Termin zusammenfinden. Da war also absolutes Unverständnis da. Und also überhaupt nicht und kein Nachvollzug. Und da sage ich dann, das muss einfach mal gehen. Bei einem bundesweiten Unternehmen geht das einfach nicht anders.“* (Ausbildungsleiterin eines Personaldienstleistungsunternehmens)

Eine enge Kooperation in Ausbildungsfragen, was die Ausbildungsinhalte angeht, gebe es aber nur indirekt. *„Wir richten uns da eigentlich mehr nach der Schule.“* Allerdings habe die Berufsschule bis vor zwei Jahren *„eigentlich auch nicht genau gewusst, wie der Arbeitsplatz der Azubis bei uns aussieht“*. Damals habe man dann die Berufsschule mit der gesamten Klasse in den Betrieb eingeladen und alles genau gezeigt und anschließend eine Gesprächsrunde mit der Hauptbüroleiterin organisiert. Dabei hätten dann auch die Lehrer der Berufsschule einen besseren Einblick in die Ausbildung des Betriebs erhalten. (Ausbildungsleiterin eines Handelsunternehmens)

Die Arbeitsteilung zwischen Betrieb und Berufsschule hält er nicht für optimal. *„Da muss auf jeden Fall darüber gesprochen werden. Die Ausbildungsinhalte der Berufsschulen müssen überarbeitet werden und müssen an die neue Situation angepasst werden. So wie wir unser Berufsbild weiterentwickeln, müssen auch die Lehrpläne und Rahmenpläne abgesteckt werden.“* Konkret erwähnt er hier die Stenografie in der Ausbildung der Fachangestellten für Bürokommunikation. *„Das ist ja ein Punkt, das will keiner haben, da weiß keiner, wofür das noch gebraucht wird. Und da wird sehr viel Zeit – auch im betrieblichen Unterricht – darauf verwendet, auch weil sie sonst keine Übungsmöglichkeiten haben.“* Hier sei die Frage, ob man dieses Fach auch zukünftig noch weiter unterrichten solle. Auch der Bereich *„Wirtschaft und Soziales“* bedürfe einer besseren Abstimmung. *„Wir erklären komplett den Staatsaufbau, wo sind wir eingegliedert, was sind die einzelnen Mitgliedsbehörden, wo befinden die sich. Und das wird noch viermal in der Berufsschule wiederholt. Aber wir brauchen es von der ersten Woche an, damit man auch hier die Zusammenhänge in der Organisation ver-*

steht.“ Da fände er es sinnvoller, diese Aufgabe dem Betrieb zu überlassen. (Ausbildungsleiter einer Bundesanstalt)

Die Abstimmung der Lerninhalte zwischen Berufsschule und Betrieb seien ihrer Ansicht nach ganz in Ordnung. Allerdings sei es für sie unverständlich, dass es in der Berufsschule ein Fach wie Religion gebe, wo sie dann „*nur Filme geguckt*“ habe. „*Und dann hieß es, schreibt in eure Ausbildungsnachweise das Thema Gewalt rein, wenn man dann so ein Steven King-Film sich angeguckt hat.*“ Da sie auch nicht religiös sei, würde sie eine Streichung dieses Faches begrüßen. Sport dagegen sei zwar auch nicht unbedingt notwendig, letztlich aber sei „*ein bisschen Bewegung*“ doch ganz gut. (Auszubildende eines Personaldienstleistungsunternehmens)

2.3.4.6 Bewertung der vermittelten Fachpraxis und Fachtheorie

Ausbildung im Betrieb

Mehr als zwei Drittel (74 Prozent) der befragten Fachkräfte beurteilt die fachpraktische Ausbildung im Ausbildungsbetrieb als gut bis sehr gut. Die Note sehr gut für die fachpraktische Ausbildung wurde vor allem in den kleineren Betrieben (bis 19 Beschäftigte) vergeben. Die Bewertung der Fachtheorie im Ausbildungsbetrieb fällt im Durchschnitt etwa eine Note schlechter aus. Insgesamt beurteilen zwei Drittel der befragten Fachkräfte die fachtheoretische Ausbildung im Ausbildungsbetrieb mit den Noten befriedigend bis gut. Ein signifikanter Einfluss auf die Bewertung von Fachpraxis und -theorie, je nachdem ob es sich bei den Befragten um den Wunschberuf handelt oder nicht, ist nicht zu erkennen.

Tabelle 25: Bewertung der fachpraktischen Ausbildung im Betrieb

Fachkräfte n = 250	Befragte insgesamt		Geschlecht		Betriebsgröße		
			m	w	bis 19 P.	20 - 99 P.	> 100 P.
	abs.	%			%	%	%
sehr gut	64	26	20	27	44	19	25
gut	121	48	61	45	38	52	49
befriedigend	50	20	10	23	18	19	22
ausreichend	5	2	2	2	0	2	2
mangelhaft	4	2	4	1	0	5	0
ungenügend	2	1	2	1	0	2	0
keine Angabe	4	2	0	2	0	1	2

Tabelle 26: Bewertung der fachtheoretischen Ausbildung im Betrieb

Fachkräfte n = 250	Befragte insgesamt		Geschlecht		Betriebsgröße		
			m	w	bis 19 P.	20 - 99 P.	> 100 P.
	abs.	%			%	%	%
sehr gut	27	11	10	11	21	9	9
gut	88	35	49	32	36	32	37
befriedigend	75	30	22	32	26	31	31
ausreichend	31	12	14	12	13	14	11
mangelhaft	9	4	2	4	5	6	2
ungenügend	5	2	2	2	0	2	2
keine Angabe	15	6	0	8	0	6	8

Ausbildung in der Berufsschule

Die Bewertung der Fachpraxis und -theorie in der Berufsschule fällt, verglichen mit der Bewertung für den Betrieb, insgesamt etwas schlechter aus. Die Fachpraxis wird dabei überwiegend mit ausreichend bis befriedigend und die Fachtheorie mit befriedigend bis gut bewertet.

Die Berufsschule entspreche nicht ihren Erwartungen, da sie nichts Neues bringe. Außerdem sei das bisher Vermittelte nicht im Betrieb anwendbar. *„Die Sachen, die man in der Berufsschule lernt, erstens habe ich die letztes Jahr eigentlich schon gelernt in meinem Abschluss. Und zweitens kann man das überhaupt nicht anwenden. Zum Beispiel Rohstoffverkauf, so was machen wir hier eigentlich nicht.“* Sie habe bereits eine gute Vorbildung aus der Wirtschaftsschule gehabt. Bisher habe sie *„nur Kleinigkeiten“* in der Berufsschule dazugelernt. (Auszubildende eines Personaldienstleistungsunternehmens)

Insgesamt war sie mit dem Berufsschulunterricht ganz zufrieden. Sie würde ihm die Note *„befriedigend“* geben. *„Weil die Berufsschule an sich hat mir schon was gebracht. Aber wenn ich das jetzt sehe, was ich in der Abschlussprüfung gefragt werde oder was ich da leisten muss, ist die Berufsschule nicht prüfungsorientiert, finde ich. Also das, was später einmal auf mich zukommt, das wird einem nicht so mitgegeben.“* So habe die Berufsschule nur schlecht auf die Prüfung vorbereitet und auch nicht gut auf die späteren Anforderungen der Fachpraxis. *„Das ist noch einmal ein ganz großer Unterschied.“* Hintergrund sei aber auch, dass sie als Verwaltungsmitarbeiterin einen ganz anderen betrieblichen Hintergrund habe als andere Bürokaufleute, die in Handelsunternehmen ihre Ausbildung absolvieren. *„Wenn ich es jetzt sehe hier in der Verwaltung und in der Berufsschule, da ist dann schon ein Unterschied.“*

Da sind Sachen dabei, die habe ich hier in meinem betrieblichen Dasein oder in meinen Referaten nicht erlebt oder die sind gar nicht vorhanden.“ (Fachkraft einer Bundesanstalt)

Die Befragte besuchte den Berufsschulunterricht in drei Zeitblöcken. Sie saß in einer Klasse mit lauter „Zweieinhalbjährigen“. Sie berichtet, dass diejenigen, die eine zweijährige Ausbildung durchliefen, nur zwei Berufsschulblöcke zu absolvieren hatten. Themen im Rechnungswesen und BWL wurden zum Teil fächerübergreifend unterrichtet, wie z. B. im Fall von *„Wechseln: in BWL wurde mehr das Theoretische erarbeitet, im Rechnungswesen mehr die konkrete Bearbeitung“*. Auf Nachfrage stellt sich heraus, dass die Befragte sich das „fächerübergreifende“ selbst angeeignet hat und nicht von der Lehrerschaft bewusst eingesetzt worden war: *„Da war keine große Absprache zwischen den Lehrern.“* Dem Berufsschulunterricht gibt die Befragte die Schulnote „Drei bis Vier“. (Fachkraft eines Handelsunternehmens)

2.3.5 Handlungsorientierung

„Die neugeordnete Berufsausbildung wird darauf abzielen, fachliche (sachliche/methodische) Kompetenzen sowie personale und soziale Kompetenzen zu vermitteln. Die Verknüpfung dieser Kompetenzen zielt auf eine berufliche Handlungsfähigkeit im Sinne selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens hin. Damit soll insbesondere die Fähigkeit, berufliche Aufgaben eigenständig zu lösen, gefördert werden.“ So heißt es in den zwischen den Spitzenverbänden der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerseite im Mai 1988 vereinbarten „Grundsätzen zur Neuordnung der bürowirtschaftlichen Ausbildungsberufe“.²³

Mit der Einführung der neugeordneten Büroberufe wurde erstmals die Förderung der beruflichen Handlungskompetenz durch „selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren von Arbeitsaufgaben“ explizit in der Ausbildungsordnung festgeschrieben. Der Paragraph 4 der Ausbildungsordnung führt dazu aus: *„Die Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, dass der Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nachzuweisen.“*

Die Aufnahme dieses Grundsatzes ist auch insofern von Bedeutung, weil sich daraus Konsequenzen für die Ausbildung ableiten lassen, die insbesondere die methodisch-didaktische Durchführung der Ausbildung, die Qualifikation der Ausbilder sowie die Auswahl und Aufbereitung der Ausbildungsaufgaben betreffen:

- Die Ausbildung zielt auf eine integrierte Vermittlung von fachlichen und fachübergreifenden Qualifikationen, wobei insbesondere wirtschaftliche, technische, ökologische, organisatorische und soziale Kompetenzen gefördert werden sollen.
- Die personalen und sozialen Kompetenzen der Auszubildenden müssen gefördert werden, zum Beispiel in Form von Gruppenarbeit und komplexen Aufgaben.

23 Oppel, Wolfgang: Neuordnung von Ausbildungsberufen. In: Gewerkschaftliche Bildungspolitik, Heft 7-8, 1988, S. 13

- Die komplexen Arbeitsaufgaben in der Ausbildung müssen so ausgewählt werden, dass sie zukunftsrelevant und exemplarisch für das Arbeitsgebiet sind.
- Eine an ganzheitlichen Arbeits- und Lernbezügen ausgerichtete Ausbildung unterstreicht einmal mehr die Bedeutung der Lernortkooperation zwischen Betrieb und Schule.
- Die Ausbilder und Ausbilderinnen müssen entsprechend qualifiziert sein, um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, „der Ausbilder soll mehr zum Organisator, Berater und Bewerter der Lernprozesse der Auszubildenden werden“.²⁴
- Die Prüfung muss geeignet sein, die berufliche Handlungskompetenz zu erfassen.

Um die Förderung der Handlungskompetenz, die neben fachlichen Qualifikationen personale und soziale Kompetenzen umfassen muss, ist in den letzten Jahren viel geschrieben worden. Der Grundsatz des selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens ist seit der Neuordnung der Büroberufe fester Bestandteil aller neugeordneten kaufmännischen Ausbildungsberufe geworden. Handlungskompetenz ist eine notwendige Voraussetzung, um zukünftig in einer komplexer werdenden Arbeitswelt auf immer neue Anforderungen reagieren zu können.

Handlungskompetenz durch Handlungskompetenz

Dies wird auch in den Gesprächen mit Personal- und Ausbildungsverantwortlichen immer wieder hervorgehoben. Wichtig sei es beispielsweise, dass die Auszubildenden Selbstständigkeit und Teamfähigkeit entwickeln. Allerdings klafft bisweilen eine Lücke zwischen Anspruch und Umsetzung. So notwendig die Aufnahme der Handlungskompetenz in die Ausbildungsordnung sei, so problematisch sei es, diesem Anspruch in der Ausbildungspraxis gerecht zu werden. Als Lösung wird oftmals der Weg gewählt, schon bei der Auswahl der Auszubildenden auf vermeintliche Kompetenzen zu achten. Das ist aus der Sicht der Betriebe verständlich. Allerdings wirkt dieses Prinzip der Ausbildungsvermeidung durch Auswahl von Bewerbern, die schon über die Qualifikationen verfügen, die eigentlich zu vermitteln sind, tendenziell kontraproduktiv im Sinne der Intention einer betrieblichen Ausbildung.

Andererseits ist die Aufnahme des Grundsatzes der Förderung der Handlungskompetenz in die Ausbildungsordnung auch ein zusätzlicher Impuls in die Betriebe hinein, sich diesem Thema auch in der Ausbildungspraxis stärker zuzuwenden. Denn dass es ein Thema ist, resultiert ja gerade auch aus den sich permanent wandelnden betrieblichen Anforderungen aufgrund eines sich verschärfenden Wettbewerbs. Dieser zwingt die Unternehmen dazu, sich neu zu organisieren, Abläufe zu beschleunigen, Hierarchieebenen abzubauen und Verantwortung zu delegieren oder die Schnittstellen zum Kunden zu optimieren. Dies gelingt nur mit qualifizierten Mitarbeitern, die agieren anstatt zu reagieren, die unter Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechniken selbstständig Aufgaben erledigen können und die über eine kommunikative Kompetenz verfügen, um team- und kundenorientiert auftreten zu können. Deshalb gibt es bei den befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen

²⁴ Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.): Bürokaufmann/Bürokauffrau, Erläuterungen zur Verordnung über die Berufsausbildung, Nürnberg 1992, S. 11

auch keinen Widerspruch in der Frage, dass die Qualifikationen auch von den Bürokaufleuten erwartet wird. Gleichwohl bleibt die Frage, wie diese Qualifikationen am besten zu vermitteln seien.

„Sozialverhalten, Teamfähigkeit und die Dinge. Das ist wunderbar, wenn sie das können. Aber das wirklich zu vermitteln letztendlich, das ist manchmal schon schwierig.“ Dazu müsse man die Auszubildenden in Projekte einbinden, was die bestehende Arbeitsstruktur nicht erlaube. *„Projekt Euro. Das ist unvorstellbar. Da sind Diplomkaufleute, Betriebswirte, Abteilungsleiter, der Prokurist, der kaufmännische, die sitzen da zusammen. Wenn ich da als Ausbildungsleiter sage, so, da nehme ich jetzt noch eine Auszubildende mit hin. Und jetzt extra für die ein Projekt zu veranstalten, würde im Moment ein bisschen den Rahmen sprengen.“* Man habe aber überlegt, zukünftig Projekte für die Auszubildenden einzuführen. (Personalleiter Energieversorgungsunternehmen)

Dies - die Vermittlung von sozialen, personalen oder methodischen Kompetenzen - treffe viel eher auf ihre praktische Arbeit im Büro zu. *„Wir müssen ja jetzt gerade in der Buchhaltung viel mit Reklamationen, mit Kunden arbeiten. Dann kriegt man auch so das nötige Feeling, wie man mit dem Kunden umspringen kann, dass er nicht gleich in die Luft geht.“* Allerdings hatte sie nicht das Gefühl, dass in ihrer Ausbildung konkret auf die Vermittlung dieser Dinge geachtet worden sei. (Fachkraft, Handelsunternehmen)

2.3.6 Zusatzqualifikationen

Etwa ein Drittel der befragten Fachkräfte erwirbt schon während der Ausbildung Zusatzqualifikationen, für die ein Zertifikat oder Zeugnis erteilt werden. Vor allem in größeren Betrieben (> 100 Personen) besteht dazu die Möglichkeit. Bei den Themen stehen vor allem EDV und branchenbezogene Qualifikationen im Vordergrund. Zusätzliche EDV- aber auch Fremdsprachenqualifikationen erwerben insbesondere jene Fachkräfte schon während der Ausbildung, die später Sekretariatsaufgaben übernehmen. Branchenspezifische Zusatzqualifikationen werden häufig jenen Auszubildenden vermittelt, die später Aufgaben in der Kundenbetreuung und -beratung übernehmen.

Tabelle 27: Während der Ausbildung erworbene Zusatzqualifikationen mit Zertifikat/Zeugnis

Fachkräfte Mfn	Befragte insgesamt		Kerntätigkeiten				Betriebsgröße		
			Sb	Kb	Sek	And.	bis 19 P.	20 - 99 P.	> 100 P.
	abs.	%	%	%	%	%	%	%	%
keine	154	62	65	64	62	55	67	68	55
Fremdsprachen	12	5	4	5	7	5	5	1	7
EDV	63	25	22	20	28	31	18	19	33
branchenspezifisch	26	10	7	17	8	12	15	6	12
andere	17	7	7	5	8	10	10	5	7
keine Angabe	6	2	2	3	0	5	0	5	2
Sb = Sachbearbeitung / Kb = Kundenberatung / Sek = Sekretariat / And. = Andere									

Darüber hinaus gab ein Viertel der befragten Fachkräfte an, während der Ausbildung weitere Fertigkeiten vermittelt bekommen zu haben. Bei der offenen Frage, welche weiteren Fertigkeiten und Kenntnisse während der Ausbildung erworben wurden, beziehen sich 23 der insgesamt 54 Nennungen auf den EDV-Bereich. Daneben werden (ohne Rangfolge) Bereiche wie Personalwesen, (Finanz-) Buchhaltung, Maschineschreiben oder Englischunterricht genannt.²⁵ Bei den EDV-Kursen geht es in der Regel um die systematische Einführung in Office-Standardanwendungen, für die meistens auch Zertifikate in Form von Teilnahmebescheinigungen ausgestellt werden.

„Was wir halt schon mal anbieten, sind Winword- und Excel-Schulungen. Oder Telefontraining auch. Vertriebsgeschichten.“ (Ausbildungsleiterin eines Personaldienstleistungsunternehmens)

„Und es geht ja auch darum, erst mal die Angst vor der Technik zu beseitigen. Die wachsen hier nicht mit dem Computer auf. Viele haben Zuhause keinen, können nicht einmal Spiele am Computer machen. Und dann sind es noch Mädchen. Das kommt auch noch mit dazu, die sind immer ein bisschen scheuer und denken, wenn ich jetzt falsch drücke, bricht das ganze Programm zusammen. Und das hat sich bewährt.“ Für die Kurse erhalten die Auszubildenden ein Zertifikat. Weitere Zusatzqualifikationen – wenn auch ohne Zertifikat – erwerben die Auszubildenden durch 14-tägig stattfindende Wochenendseminare im Betrieb. Thematisch geht es dabei vor allem um soziale Kompetenz.

„..., dass wir mit denen ein Wochenendseminar hier machen, zum Thema Kommunikation oder Kooperation, wie entsteht eine arbeitsfähige Gruppe. Da sind die immer mit dabei. Das

25 S. Offene Antworten zur Kategorie 'Weitere Fertigkeiten und Kenntnisse' im Anhang, S. 85.

ist aber nichts, was man denen hinterher als Zertifikat mitgeben könnte. Das sind bei uns normale Schulungsinhalte, vorrangig für die Kaufleute, aber wir lassen dann unsere Exoten nicht außen vor, sondern die beziehen wir immer mit ein." Letztlich sei ein guter Umgang mit anderen Menschen für alle Arbeitsbereiche wichtig, also auch für die Bürokauffrauen. (Ausbildungsleiterin eines Handelsunternehmens)

2.3.7 Prüfungen

Mit den Prüfungsanforderungen für die Abschlussprüfung, die drei schriftliche und zwei praktische Prüfungsfächer vorsehen, wurde Neuland für die kaufmännischen Ausbildungsberufe betreten. Insbesondere das völlig neue Prüfungsfach Informationsverarbeitung stellte bei der Neuordnung der Büroberufe eine neue Qualität dar, da der Auszubildende in diesem Prüfungsfach den Nachweis zu erbringen hat, dass er Bürokommunikationstechniken anwenden kann. Die Einführung dieses Prüfungsfaches stellte die mit der Durchführung der Prüfung betrauten Aufgabenersteller, Prüfungsausschüsse und zuständigen Stellen, aber auch die Betriebe in der Planung ihrer Ausbildung vor neue Herausforderungen. Die Anfangsschwierigkeiten durch Ausstattungsprobleme oder unterschiedliche Anwendungssysteme, die bei Einführung der „IT-Prüfung“ auftraten, sind mittlerweile weitestgehend überwunden. Die Situation, dass bei Office-Anwendungen in Schule und Betrieb unterschiedliche Systeme zum Einsatz kommen, scheint eher die Ausnahme zu sein.

Gliederung der Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung für Bürokaufleute gliedert sich in einen schriftlichen Teil, der drei Prüfungsfächer umfasst, sowie einen in zwei Prüfungsfächer unterteilten praktischen Teil. Schriftliche und praktische Prüfung gehen zu gleichen Anteilen in die Gesamtnote ein. Im praktischen Teil der Prüfung hat das Fach Auftragsbearbeitung und Büroorganisation das doppelte Gewicht gegenüber dem Fach Informationsverarbeitung.

1. Teil: Schriftliche Prüfung

= 50 Prozent der Gesamtnote, evtl. mit mündlicher Ergänzungsprüfung

In allen Prüfungsfächern sollen praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeitet werden.

Prüfungsfach Bürowirtschaft (60 Min.)

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

Prüfungsfach Rechnungswesen (90 Min.)

- a) betriebliches Rechnungswesen
- b) Entgeltabrechnung

Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde (90 Min.)

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

In allen Prüfungsfächern sollen praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeitet werden.

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.

Im Durchschnitt bestanden 1996 pro Kammerbezirk 18 Prüfungsausschüsse. Jeder Prüfungsausschuss war im Durchschnitt für 33 Auszubildende zuständig. Insgesamt lag die Spannweite der von einem Prüfungsausschuss zu betreuenden Prüflinge zwischen acht und 147.

2.3.7.1 Aufwand für die Prüfungsvorbereitung

Bei der Frage, für welche Fächer der Aufwand für die Prüfungsvorbereitung am größten war, wurde von den schriftlich befragten Fachkräften der Aufwand für das Fach Rechnungswesen

mit Abstand als am größten eingestuft. Bemerkenswert ist, dass auf dem zweiten Platz für den Prüfungsaufwand das Fach Wirtschafts- und Sozialkunde genannt wurde.

1. Rechnungswesen (135 Nennungen),
2. Wirtschafts- und Sozialkunde (71),
3. Bürowirtschaft (38),
4. Auftragsbearbeitung und Büroorganisation (30),
5. Informationsverarbeitung (26).

Sofern die Betriebe innerbetrieblichen Unterricht anbieten, wird dieser auch für die Vorbereitung auf die Prüfung genutzt.

„Bei mir war Wirtschaft und Politik drin, bei mir war Buchhaltung drin. Also, das war auch ganz unterschiedlich.“ Die mündliche Prüfung habe sie als recht anspruchsvoll empfunden. *„Es waren fünf Männer vor mir gesessen. Das war schon nicht leicht. Und auch die Fragen waren sehr anspruchsvoll.“* (Fachkraft einer Bundesanstalt)

2.3.7.2 Organisation der Prüfungen

Die gesamte Abschlussprüfung (schriftlich und praktisch) erstreckt sich in etwas mehr als 80 Prozent aller Fälle auf einen Zeitraum von 7 - 12 Wochen. Bei zwei der 65 befragten Kammern beträgt der Prüfungszeitraum mehr als 12 Wochen.

In ca. 80 Prozent aller Fälle findet die schriftliche Abschlussprüfung an einem Tag statt. In knapp einem Fünftel aller Fälle umfasst sie zwei oder drei Tage.

Die schriftliche Abschlussprüfung findet überwiegend in der Berufsschule oder extra dafür angemieteten Räumen, selten in der Kammer oder im Betrieb statt. Auch die Durchführung der praktischen Prüfung findet überwiegend in der Berufsschule statt, seltener in der Kammer oder im Betrieb.

Gruppenprüfungen (überwiegend in Gruppen oder immer in Gruppen) sind eher die Ausnahme. Überwiegend (zu 61,5 Prozent) werden die Prüflinge einzeln geprüft.

Als Hilfsmittel werden häufig Buchungsbelege, Formulare (Schriftverkehr, Verträge) und Tabellen (Steuer- und Gehaltstabellen) eingesetzt.

Die in der praktischen Prüfung eingesetzte Software entspricht im Durchschnitt der üblichen Standard-Bürosoftware des Marktführers Microsoft. Die Hälfte der Prüfungsteilnehmer wird zu Beginn des letzten Ausbildungsjahres über die in der Prüfung verwendete Software informiert. Immerhin 7,7 Prozent der Prüfungsteilnehmer werden überhaupt nicht über die eingesetzte Software informiert.

Aufgabentypen

Die große Mehrheit der Kammern übernimmt überregional erstellte Aufgaben für die Durchführung der Abschlussprüfung.

Die schriftliche Abschlussprüfung wurde 1996 ganz überwiegend in programmierter Form durchgeführt. Insbesondere in den Prüfungsfächern Rechnungswesen und Wirtschafts- und Sozialkunde (81,5 Prozent der Kammern) kamen ausschließlich programmierte Aufgaben zum Einsatz. Ausschließlich konventionelle, d. h. ungebundene Aufgaben, kommen häufiger (33,8 Prozent der Kammern) im Prüfungsfach Bürowirtschaft zum Einsatz.

Durch den Einsatz von programmierten Aufgaben verkürzen sich in aller Regel auch die Prüfungszeiten um 1/3 der vorgesehenen Maximaldauer. Am häufigsten wird im Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde (von 90 auf 60 Minuten) gekürzt.

Zwei Drittel der befragten Kammervorteiler halten die doppelte Gewichtung des Prüfungsfaches „Auftragsbearbeitung und Büroorganisation“ für gerechtfertigt. Diejenigen, die keine Gewichtung befürworten, führen häufig das Fach „Informationsverarbeitung“ an, das ihrer Meinung nach ebenso gewichtig sei wie „Auftragsbearbeitung und Büroorganisation“.

Tabelle 28: Welche Aufgabentypen wurden 1996 in der schriftlichen Abschlussprüfung eingesetzt?

ZSt n = 65	Bürowirtschaft		Rechnungswesen		WiSo	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
programmiert	40	61,5	53	81,5	53	81,5
programmiert und konventionell	1	1,5	1	1,5	2	3,1
nur konventionell	22	33,8	8	12,3	8	12,3
keine Angabe	2	3,1	3	4,6	2	3,1
	65	100,0	65	100,0	65	100,0

Im großen und ganzen sind die befragten Fachkräfte mit der Durchführung der Abschlussprüfung zufrieden.

Mit den Prüfungen ist sie insgesamt zufrieden. Die Zwischenprüfung sei „*sehr gut zur Selbsteinschätzung*“. Mit der Abschlussprüfung war sie nicht so ganz zufrieden, da ihr die Multiple-Choice-Fragen nicht so sehr gelegen haben. „*Man muss die Kreuzelfragen eine Zeitlang gemacht haben, um sie zu verstehen. Das muss man wirklich üben. Das ist ein Lernprozess. Man muss logisch denken, man darf aber nicht zu logisch denken. Wenn man zu weit denkt, und um noch 'ne Ecke, liegt man schon wieder falsch.*“ Im Betrieb habe sie „*Tipps*“ von der Ausbilderin bekommen. Außerdem haben sie solche Aufgaben mit ihrer Ausbilderin geübt. Daneben habe sie aus Büchern gelernt und auch noch alte Abschlussprüfungen über eine Berufsschulkollegin erhalten. Aber auch die Berufsschule habe sich zuletzt auf diese Art der Wissensabfrage eingestellt und die Hausaufgaben sowie die Arbeiten in dieser Form geschrieben. Die mündliche Abschlussprüfung habe ihr eher gelegen. „*Was ich ein bisschen arg finde, ist, dass man wirklich sehr viel Glück haben muss.*“ Man bekomme im Rahmen der

Prüfung zwei Themen zur Auswahl. Die Themen seien aber oft unterschiedlich schwierig – manche seien doch sehr spezifisch. (Fachkraft eines Personaldienstleistungsunternehmens)

2.3.7.3 Prüfungserfolg

Bundesweit legten im Jahr 1996 85,8 Prozent der ausgebildeten Bürokaufleute erfolgreich die Abschlussprüfung ab (Zum Vergleich: alle kaufmännisch-verwaltende Ausbildungsberufe = 87,7 Prozent, Ausbildungsberufe insgesamt = 84,7 Prozent). Gemessen an 1991 (89 Prozent) ist die Erfolgsquote leicht gesunken. Unter Berücksichtigung der Wiederholer lag die Erfolgsquote 1996 bei 96 Prozent.

In den Betrieben der schriftlich befragten Personal-/Ausbildungsverantwortlichen haben 487 Auszubildende an der letzten Abschlussprüfung teilgenommen. Davon bestanden haben 456. Die Bestehensquote von 93,6 Prozent liegt damit über dem Bundesdurchschnitt, der 1996 bei 85 Prozent lag. Die in den befragten Unternehmen erzielte Prüfungserfolgsquote dürfte aber im Bundesdurchschnitt liegen, wenn man annimmt, dass sich unter den Teilnehmern an der letzten Abschlussprüfung auch Wiederholer befanden. Im Bundesdurchschnitt liegt die Erfolgsrate bei 96 Prozent, wenn die Wiederholer mit hinzugezählt werden.

Problem Rechnungswesen?

In der Abschlussprüfung schneiden die Prüflinge im Fach Rechnungswesen am schlechtesten ab. Hier liegen die Durchschnittsnoten in der Winterprüfung um eine halbe Note unter jenen des Faches Auftragsbearbeitung und Büroorganisation (2,9). In der Sommerprüfung schneiden die Prüflinge insgesamt etwas schlechter ab. Hier liegen auch die Durchschnittsnoten für das Prüfungsfach Bürowirtschaft bei 3,8. Die Vermutung liegt nahe, dass der doch markante Unterschied in den Durchschnittsnoten der letzten beiden Abschlussprüfungen aus der Teilnahme unterschiedlich leistungsstarker Auszubildender resultiert. In der Winterprüfung ist der Anteil derjenigen, die eine verkürzte Ausbildung durchlaufen (vorzeitige Zulassung zur Prüfung und Verkürzte Ausbildungsverträge), wesentlich höher, so dass angenommen werden kann, dass es sich um leistungsstärkere Auszubildende handelt, die in der Prüfung besser abschneiden.

Der schriftliche Teil der Prüfung wird insgesamt (bis zu einer halben Note) schlechter absolviert als der praktische Teil der Abschlussprüfung.

Etwa sieben bis acht Prozent aller Prüfungsteilnehmer absolvieren eine Ergänzungsprüfung. Von den Teilnehmern an der Ergänzungsprüfung bestehen etwa ein Drittel die Abschlussprüfung trotz der Ergänzungsprüfung nicht.

Tabelle 29: Durchschnittsnoten bei der vorletzten Abschlussprüfung

ZSt n = 41	insgesamt	Region	
		AL	NL
Bürowirtschaft	3,3	3,3	3,4
Rechnungswesen	3,4	3,3	3,5
WiSo	3,1	3,1	3,3
Auftragsbearbeitung und Büroorganisation	2,9	2,9	3,0
Informationsverarbeitung	3,1	3,1	3,2

Tabelle 30: Durchschnittsnoten bei der letzten Abschlussprüfung

ZSt n = 38	Insgesamt	Region	
		AL	NL
Bürowirtschaft	3,8	3,7	4,3
Rechnungswesen	3,8	3,7	4,1
WiSo	3,1	3,1	3,3
Auftragsbearbeitung und Büroorganisation	3,0	3,0	3,0
Informationsverarbeitung	3,1	3,0	3,1

Tabelle 31: Durchschnitt der Gesamtnoten bei der vorletzten Abschlussprüfung

ZSt n=42	insgesamt	Region	
		AL	NL
Schriftlich	3,3	3,3	3,3
Praktisch	3,0	3,0	3,0

Tabelle 32: Durchschnitt der Gesamtnoten bei der letzten Abschlussprüfung

ZSt n=42	insgesamt	Region	
		AL	NL
Schriftlich	3,5	3,4	3,9
Praktisch	3,0	3,0	3,1

2.4 Verwertung der Qualifikationen

2.4.1 Übernahme

Über alle Branchen verteilt, beträgt die Übernahmequote 63,4 Prozent, wobei etwa zwei Drittel der übernommenen Bürokaufleute in ein unbefristetes und ca. ein Drittel in ein befristetes Arbeitsverhältnis übernommen werden. Die höchsten Übernahmequoten bestanden in den Wirtschaftsbereichen Verkehr, öffentlicher Dienst, Handel und anderen Dienstleistungen, in denen zwei Drittel oder mehr der ausgebildeten Bürokaufleute übernommen wurden. Der produzierende Bereich (Metall/Elektro, Chemie, Druck, Bau) übernimmt ca. die Hälfte der ausgebildeten Bürokaufleute.

Die Betriebe des öffentlichen Dienstes und des Handels hatten ebenfalls die höchste Quote bei den unbefristeten Übernahmen. Der Bereich Bildung/Forschung zeigt demgegenüber die geringste Neigung, die ausgebildeten Bürokaufleute unbefristet einzustellen. Zwar werden mehr als zwei Drittel der Auszubildenden nach der Ausbildung in ein Arbeitsverhältnis übernommen, von diesen erhalten allerdings nur knapp 15 Prozent einen unbefristeten Vertrag.

Bei den Gründen für die Nichtübernahme wird vor allem der mangelnde Bedarf genannt. Wenn von mangelnder Eignung die Rede ist, so vor allem bei den Betrieben in den alten Bundesländern und, bezogen auf die Branche, im Handel. Während in den neuen Bundesländern die mangelnde Eignung nur bei sechs Prozent der Betriebe als Grund für die Nichtübernahme angegeben wird, erscheinen 13 Prozent der Betriebe in den alten Bundesländern die ausgebildeten Fachkräfte als nicht geeignet.

Von den befragten Fachkräften besaß ein Fünftel einen befristeten Arbeitsvertrag, die wöchentlichen Arbeitszeiten gaben 60 Prozent mit 39 Stunden und mehr an. Ein Drittel arbeitet 37 bis 39 Stunden.

Tabelle 33: Letzte Prüfung und Übernahme

n = 487	teil- gen.	davon bestanden		in ein Arbeitsverhältnis übernommen					
				insgesamt		unbefristet		befristet	
	abs.	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
Metall/Elektro	50	47	94	25	53,2	12	48	13	52
Chemie + Druck/Papier	6	5	83,3	2	40	1	50	1	50
Bau	24	24	100	11	45,8	7	63,6	4	36,4
Handel	156	139	89,1	97	69,8	76	78,4	21	21,6
Banken u. Versicherungen	22	22	100	9	40,9	6	66,7	3	33,3
Verkehr	30	28	93,3	21	75	13	61,9	8	38,1
Hotel- und Gaststätten	5	5	100	2	40	1	50	1	50
And. Dienstleistungen	122	115	93,3	76	66,1	42	55,3	34	44,7
Öffentlicher Dienst	33	33	100	24	72,7	19	79,2	5	20,8
Gesundheitswesen	12	11	91,7	4	36,4	2	50	2	50
Bildung/Forschung	10	10	100	7	70	1	14,3	6	85,7
andere Industrie	17	17	100	11	64,7	7	63,6	4	36,4
	487	456	93,6	289	63,4	187	64,7	102	35,3

2.4.2 Betrieblicher Einsatz

2.4.2.1 Einsatzbereiche

Bei der Frage, in welchen Aufgabenbereichen die ausgebildeten Bürokaufleute in den ersten Beschäftigungsjahren vorwiegend eingesetzt werden, stehen das Rechnungswesen, die Auftragsbearbeitung und Verwaltung/Sachbearbeitung/Sekretariatsaufgaben im Vordergrund. Die Aufgabenbreite, d. h. die Anzahl der unterschiedlichen Aufgabenbereiche, die von einer Fachkraft wahrgenommen wird, nimmt mit der Größe des Unternehmens ab. Umgekehrt sind die Fachkräfte in kleineren Betrieben häufiger in mehreren Aufgabenbereichen tätig. Zwischen Männern und Frauen gibt es die „typischen“ Verteilungen. Während Männer häufiger Aufgaben im Bereich der EDV und des Verkaufs wahrnehmen, spielen bei den Frauen die Bereiche Sekretariat, Schreibdienst und Personalwirtschaft eine größere Rolle.

Folgende Aufgabenbereiche (Mehrfachnennungen) wurden von den befragten Fachkräften am häufigsten wahrgenommen:

Tabelle 34: In welchem Aufgabenbereich sind Sie zur Zeit tätig?

Fachkräfte (Mfn)	Befragte ins.		Geschlecht		Betriebsgröße		
	abs.	%	m	w	< 19 P.	20 - 99	> 99 P.
Allgemeine Verwaltung	76	30	27	31	49	33	23
Rechnungswesen	70	28	29	28	26	34	25
EDV	69	28	33	26	54	32	16
anderer Bereich ²⁶	63	25	20	27	26	27	24
Sekretariat	49	20	8	23	23	21	18
Verkauf	34	14	22	12	36	14	7
Personalwirtschaft	32	13	8	14	21	14	10
Poststelle	32	13	16	12	26	18	6
Schreibdienst	31	12	8	14	23	18	6
Einkauf	24	10	10	10	18	11	7
Service	22	9	8	9	10	7	10
Organisation	19	8	8	8	21	6	4
Controlling	18	7	6	8	13	6	7
Materialwirtschaft	13	5	6	5	10	6	2
Marketing/Werbung	13	5	8	5	10	6	3
Beschaffung	10	4	4	4	13	4	2
Rechtsabteilung	6	2	6	2	5	4	1
Haushalt	2	1	2	1	3	0	1
Außendienst	1	0	2	0	3	0	0
keine Angabe	7	3	6	2	8	4	1

Kerntätigkeiten

Bei der Frage nach der Kerntätigkeit des derzeitigen Aufgabenbereiches der befragten Fachkräfte steht die (DV-) Sachbearbeitung im Vordergrund. Unterschiede zwischen Männern und Frauen gibt es vor allem in den Bereichen Kundenbetreuung/-beratung und bei den Sekretariatsaufgaben. Bei den größeren Betrieben überwiegt die Sachbearbeitung, während Kundenberatung kaum eine Rolle spielt. Mit Ausnahme der Sekretariatsaufgaben, die eine

26 S. Offene Antworten zur Kategorie „Anderer Bereich“ im Anhang, S. 84.

geringere Bedeutung besitzen, gibt es bei den kleineren Betrieben geringere Schwankungen bei der Häufigkeit der vorkommenden Kerntätigkeiten. Auch hier dürfte sich eine größere Funktionsgliederung der größeren Betriebe bemerkbar machen.

Tabelle 35: Was sind die Kerntätigkeiten Ihres derzeitigen Arbeitsgebietes?

Fachkräfte Mfn	Befragte insg.		Geschlecht		Betriebsgröße		
			m	w	< 19 P.	20 - 99	> 99 P.
	abs.	%	%	%	%	%	%
Sachbearbeitung	126	50	49	51	31	51	58
DV-Sachbearbeitung	64	26	27	26	36	20	26
Kundenbetreuung	50	20	27	19	28	24	15
Sekretariatsaufgaben	40	16	10	18	8	19	17
Schreibdienst	33	13	10	14	13	19	10
Kundenberatung	23	9	20	7	18	22	5
andere ²⁷	42	17	18	17	21	18	15
keine Angabe	5	2	2	2	5	1	1

2.4.2.2 Gehälter

Beim Gros der eingestellten Bürokaufleute liegt das Einstiegsgehalt zwischen 2.000 und 3.000 DM. Der Durchschnittswert über alle befragten Betriebe liegt bei 2.599 DM. Etwa ein Drittel der Bürokaufleute bekommt zwischen 2.500 und 3.000 DM. Zwölf Prozent der Bürokaufleute bekommen beim Berufseinstieg 3.000 DM und mehr. Beim Branchenvergleich liegen die Gehälter im Dienstleistungsbereich mit einem Durchschnittswert von 2.628 DM vor dem produzierenden Gewerbe (2.558 DM) und dem Handel (2.568 DM). Bürokaufleute in den neuen Bundesländern beginnen im Durchschnitt mit ca. 500 DM weniger. Hier liegt das Einstiegsgehalt im Durchschnitt bei 2.220 DM gegenüber 2.757 DM in den alten Bundesländern.

Verglichen mit anderen kaufmännischen Ausbildungsberufen liegt das Einstiegsgehalt für Bürokaufleute geringfügig darunter.

27 S. Offene Antworten zur Kategorie 'Andere' (Kerntätigkeiten) im Anhang.

Tabelle 36: Wie hoch ist der Einstiegsgehalt für Bürokaufleute nach der Ausbildung

P/A n = 375	Betriebe insgesamt		Branche				Region	
			Prod. Gew.	Handel	DL	And.	Alte Länder	Neue Länder
	abs.	%	%	%	%	%	%	%
bis 1.500 DM	9	2	5	0	3	0	1	5
1.501 - 2.000 DM	40	11	6	10	10	21	4	24
2.001 - 2.500 DM	87	23	28	26	23	12	22	25
2.501 - 3.000 DM	126	34	27	38	39	23	42	17
3.001 - 3.500 DM	35	9	9	6	11	11	14	1
3.501 - 4.000 DM	7	2	4	0	1	4	2	1
4.001 und mehr	2	1	0	0	1	2	1	0
keine Angabe	69	18	22	20	11	28	14	27

Das durchschnittliche Bruttoentgelt lag bei etwa der Hälfte der befragten Fachkräfte zwischen 2.500 und 3.500 DM. Jeweils etwa 20 Prozent liegen über oder unter diesem Wert. Im Durchschnitt verdienen die seit 1,5 Jahren im Beruf arbeitenden Fachkräfte brutto 2.987 DM.

Tabelle 37: Wie hoch ist Ihr durchschnittliches Bruttoentgelt im Monat?

Fachkräfte n = 250	insgesamt		Geschlecht		Kerntätigkeiten				Betriebsgröße		
			m	w	Sb	Kb	Sek	And.	=<19	20 -99	>99
	abs.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
bis 1.999 DM	14	6	2	7	5	5	3	5	8	8	3
2.000 - 2.499 DM	27	11	12	11	12	14	17	10	18	14	7
2.500 - 2.999 DM	62	25	12	28	25	29	32	14	26	28	32
3.000 - 3.499 DM	58	23	31	22	25	17	25	21	10	21	28
3.500 - 3999 DM	38	15	14	16	15	15	15	14	13	11	20
4.000 und mehr	16	6	10	6	5	7	2	12	10	5	7
keine Angabe	35	14	18	13	12	14	7	24	15	13	13

Sb = Sachbearbeitung / Kb = Kundenberatung / Sek = Sekretariat / And. = Andere

Fachkräfte n = 250	insgesamt		Geschlecht		Kerntätigkeiten				Betriebsgröße		
			m	w	Sb	Kb	Sek	And.	=<19	20-99	>99
	abs.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1 - 3 M.	143	57	51	59	61	53	67	50	46	65	56
4 - 6 M.	56	22	24	22	22	24	18	19	23	16	27
> 6 M.	25	10	16	8	7	14	5	17	18	11	7
noch nicht abgeschl.	21	8	6	9	8	8	8	12	8	6	10
keine Angabe	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	1

Sb = Sachbearbeitung / Kb = Kundenberatung / Sek = Sekretariat / And. = Andere

2.4.2.4 Anforderungen an ausgebildete Bürokaufleute

Bei der Frage nach den Anforderungen an die ausgebildeten Fachkräfte werden von den Personal-/Ausbildungsverantwortlichen vor allem die sogenannten überfachlichen Qualifikationen hervorgehoben.

Von mindestens der Hälfte der befragten Personal-/Ausbildungsverantwortlichen werden folgende Anforderungen als für alle Bereiche wichtig angesehen:

- Denken in Zusammenhängen (67 Prozent)
- Zusammenarbeit im Team (62 Prozent)
- Eigeninitiative (57 Prozent)
- Gute Deutschkenntnisse (56 Prozent)
- Anpassungsfähigkeit (55 Prozent)
- Selbstständigkeit (54 Prozent)

Beim Branchenvergleich zeigt sich, dass im Dienstleistungsbereich insgesamt eine größere Palette an Anforderungen für alle Bereiche als wichtig angesehen wird. Dies dürfte mit der größeren Heterogenität der Betriebe zusammenhängen. Auch in kleineren Betrieben ist das Anforderungsspektrum breiter als in den größeren Betrieben, was aus einer geringeren Funktionsgliederung resultieren dürfte.

In der Gegenüberstellung der Antworten von Personal-/Ausbildungsverantwortlichen und Fachkräften ergibt sich folgendes Bild:

Tabelle 39: Die zehn wichtigsten Anforderungen.
Einschätzungen der Personal-/Ausbildungsverantwortlichen und der Fachkräfte
im Vergleich

Rang	Personal-/Ausbildungsverantwortliche	Fachkräfte
	in allen Aufgabengebieten wichtig	sehr wichtig am derzeitigen Arbeitsplatz
1	Denken in Zusammenhängen (67%)	Selbstständigkeit (63%)
2	Zusammenarbeit im Team (62%)	Denken in Zusammenhängen (55%)
3	DV-Textverarbeitung (61)	DV-Textverarbeitung (54%)
4	Eigeninitiative (57%)	Planen, Organisieren (46%)
5	Gute Deutschkenntnisse (56%)	Zusammenarbeit im Team (45%)
6	Anpassungsfähigkeit (55%)	Anpassungsfähigkeit (43%)
7	Selbstständigkeit (54%)	Eigeninitiative (41%)
8	Schriftverkehr, Korrespondenz (49%)	Arbeiten unter Termindruck (40%)
9	Gute Rechenkenntnisse (45%)	Schriftverkehr, Korrespondenz (37%)
10	Planen, Organisieren (43%)	Bürger-/Kundenbetreuung (36%)

Tabelle 40: Welche Anforderungen sind in allen Aufgabenbereichen wichtig?

Einschätzung Personal-/Ausbildungsverantwortliche					Fachkräfte
Mfn	Insg.	Branche			
		Prod.	Handel	DL	
	%	%	%	%	
Denken in Zusammenhängen	67	73	60	71	55
Zusammenarbeit im Team	62	59	60	63	45
DV: Textverarbeitung	61	63	47	69	54
Eigeninitiative	57	57	53	57	41
gute Deutschkenntnisse	56	56	57	55	35
Anpassungsfähigkeit	55	55	52	59	43
Selbstständigkeit	54	67	49	52	63
Schriftverkehr/Korrespondenz	49	52	40	52	37
gute Rechenkenntnisse	45	49	49	41	34
Planen/Organisieren	43	44	42	46	46
Büroorganisation	37	39	25	38	21

Einschätzung Personal-/Ausbildungsverantwortliche					Fach- kräfte
Mfn	Insg.	Branche			
		Prod.	Handel	DL	
	%	%	%	%	%
Arbeiten unter Termindruck	32	38	30	31	40
Bürger-/Kundenbetreuung	30	23	39	28	36
DV: Tabellenkalkulation	30	33	23	34	29
Bürowirtschaft	29	30	15	30	16
Betriebliche Kommunikation und Organisation	28	27	23	31	24
DV: Datenbankkenntnisse	24	32	16	23	23
Buchhaltung	21	20	16	25	31
Waren-, Produkt- und Dienst- leistungskennntnisse	21	20	22	27	22
ökologisches Verhalten	20	23	14	19	6
Auftragsbearbeitung	20	18	30	15	27
Beratung von Bürgern/Kunden	19	12	23	21	26
DV: Online-Dienste	15	16	11	16	16
Kalkulation	10	6	12	12	31
Kosten-/Leistungsrechnung	10	6	12	10	15
Verkauf	10	11	16	7	16
Mitarbeiterführung	10	9	9	11	14
Vertrieb	9	10	12	8	10
DV: Präsentationsgrafik	9	9	9	11	8
Verhandlungsgeschick	8	10	8	6	20
Controlling	8	7	8	9	14
Statistik	8	9	4	10	16
Jahresabschluss	7	4	6	9	26
Marketing/Werbung	7	4	6	11	9
Personalwirtschaft	7	9	2	8	14
Entgeltabrechnung	7	7	4	9	14
Veranstaltungsvor- und nachbereitung	6	9	5	7	13

Einschätzung Personal-/Ausbildungsverantwortliche					Fach- kräfte
Mfn	Insg.	Branche			
		Prod.	Handel	DL	
	%	%	%	%	%
Einkauf	6	9	5	5	11
Fremdsprachen	5	4	4	6	6
Lagerwirtschaft	5	6	6	5	8
Logistik	5	5	4	6	4
Stenografie	3	7	1	2	1

Betrachtet man die Anforderungen danach, welche mindestens in den meisten Bereichen für wichtig gehalten werden, ergibt sich folgendes Bild:

Tabelle 41: Welche Anforderungen an Fachkräfte sind mindestens in den meisten Bereichen wichtig?

Einschätzung Personal-/Ausbildungsverantwortliche					Fach- kräfte
Mfn	Insg.	Branche			
		Prod.	Handel	DL	
	%	%	%	%	%
Denken in Zusammenhängen	92	91	91	92	96
gute Deutschkenntnisse	88	86	92	86	80
Selbstständigkeit	87	88	88	90	96
Zusammenarbeit im Team	87	85	89	88	87
Anpassungsfähigkeit	86	82	84	86	89
Eigeninitiative	84	84	83	81	87
gute Rechenkenntnisse	84	83	84	84	74
Schriftverkehr/Korrespondenz	84	79	86	82	80
DV: Textverarbeitung	84	84	78	89	86
Büroorganisation	77	76	80	72	67
Planen/Organisieren	73	71	77	73	84
Bürowirtschaft	70	69	68	65	62
Arbeiten unter Termindruck	64	73	57	65	83
Betriebliche Kommunikation und Organisation	63	56	66	65	61
DV: Tabellenkalkulation	56	56	45	62	57
Bürger-/Kundenbetreuung	54	47	62	53	51
DV: Datenbankkenntnisse	50	53	45	51	43
Buchhaltung	49	46	48	52	45
Waren-, Produkt- und Dienst- leistungskennntnisse	48	43	53	48	52
Auftragsbearbeitung	47	41	65	42	50
ökologisches Verhalten	44	46	45	39	32
Beratung von Bürgern/Kunden	40	30	46	43	46
Kalkulation	33	24	34	34	45
DV: Online-Dienste	33	37	25	37	36

Einschätzung Personal-/Ausbildungsverantwortliche					Fach- kräfte
Mfn	Insg.	Branche			
		Prod.	Handel	DL	
	%	%	%	%	%
Kosten-/Leistungsrechnung	32	27	37	31	31
Statistik	31	20	30	32	42
Verhandlungsgeschick	28	33	32	27	42
Controlling	27	25	31	28	30
Verkauf	27	23	35	21	27
Einkauf	24	27	28	20	27
DV: Präsentationsgrafik	24	18	28	26	21
Vertrieb	22	22	35	16	20
Mitarbeiterführung	22	24	23	19	36
Jahresabschluss	19	15	18	21	41
Lagerwirtschaft	18	17	28	13	21
Logistik	18	15	22	16	17
Personalwirtschaft	17	19	12	17	26
Marketing/Werbung	16	11	20	18	19
Entgeltabrechnung	16	17	12	17	23
Veranstaltungsvor- und nachbereitung	15	16	13	17	21
Fremdsprachen	12	9	15	14	16
Stenografie	10	16	7	5	5

Ein Fünftel oder mehr der befragten Ausbildungs- und Personalverantwortlichen hält folgende Anforderungen in allen Bereichen für **nicht wichtig**:

- Stenografie (52 Prozent)
- Fremdsprachen (35 Prozent)
- Vor- und Nachbereitung von Veranstaltungen (31 Prozent)
- Jahresabschluss (25 Prozent)
- Mitarbeiterführung/Anleitung (25 Prozent)
- Präsentationsgrafik (25 Prozent)

- Marketing/Werbung (23 Prozent)
- Vertrieb (22 Prozent)
- Personalwirtschaft (21 Prozent)
- Entgeltabrechnung (21 Prozent)

Stenografie

Zu den Qualifikationen, die am wenigsten für die tägliche Arbeit benötigt werden, gehört nach Einschätzung der befragten Fachkräfte Stenografie. Nur vier Prozent aller befragten Fachkräfte benötigen Stenografie für ihre Arbeit, wobei 100 Prozent der männlichen Fachkräfte diese Qualifikation in ihrer täglichen Arbeit überhaupt nicht benötigen. Wenn Stenografie benötigt wird, dann von den weiblichen Fachkräften, die überwiegend Aufgaben im Sekretariat wahrnehmen. Nach Betriebsgröße unterschieden, wird Stenografie in 13 Prozent der kleinen Betriebe (bis 19 Personen) benötigt. In Betrieben mit mehr als 100 Beschäftigten spielt Stenografie in der täglichen Arbeit kaum noch eine Rolle.

Tabelle 42: Benötigen Sie für Ihre tägliche Arbeit Stenografie?

n = 250	insgesamt		Geschlecht		Kerntätigkeiten				Betriebsgröße		
			m	w	Sb	Kb	Sek	And.	=<19	20-99	>99
	abs.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ja	9	4	0	5	3	3	10	5	13	4	1
nein	239	96	100	95	96	97	90	93	85	96	98
keine Angabe	2	1	0	1	1	0	0	2	3	0	1
Sb = Sachbearbeitung / Kb = Kundenberatung / Sek = Sekretariat / And. = Andere											

Ist die Ausbildungsordnung anforderungsgerecht?

Mehr als zwei Drittel der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (71 Prozent) sind der Meinung, dass die nach der Ausbildungsordnung zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse den Anforderungen im Betrieb überwiegend entsprechen. Dass die Ausbildungsordnung weniger den Anforderungen entspricht, meinen lediglich neun Prozent der Befragten. Im Bereich der Dienstleistungen sind dies elf Prozent. Nur ein Prozent aller Befragten ist der Meinung, dass die Ausbildungsordnung überhaupt nicht den Anforderungen entspricht. Bezogen auf die Region ist für die Befragten Personal-/Ausbildungsleiter in den neuen Ländern eine etwas größere Zustimmung festzustellen.

Tabelle 43: Entspricht die Ausbildungsordnung den Anforderungen?

P/A n = 375	Befragte ges.		Branche				Region	
			Prod. Gew.	Handel	DL	And.	Alte Länder	Neue Länder
	abs.	%	%	%	%	%	%	%
voll	61	16	20	12	15	23	14	20
überwiegend	265	71	68	73	71	70	72	68
weniger	33	9	7	9	11	5	9	8
nein	2	1	0	0	1	0	1	0
keine Angabe	14	4	5	6	2	2	4	4

Welche Arbeitsmittel werden eingesetzt?

Zu den immer wieder genannten häufigsten Arbeitsmitteln zählen Computer, Faxgerät, Kopiergerät und Telefon.

2.4.2.5 Berufswahlzufriedenheit

88 Prozent der schriftlich befragten Fachkräfte sind mit ihrer Berufswahl zufrieden. Die Unterschiede zwischen Männern und Frauen bei der Berufswahlzufriedenheit differieren geringfügig. Frauen sind etwas häufiger zufrieden mit der Berufswahl als Männer, während diese etwas häufiger lieber einen anderen Beruf gelernt hätten.

Bezogen auf die Verknüpfung von Kerntätigkeit und Berufswahlzufriedenheit, fällt nur die Kategorie 'Andere Kerntätigkeit' etwas aus dem Rahmen. Hier sind lediglich 81 Prozent mit ihrer Berufswahl zufrieden.

Tabelle 44: Zufriedenheit der Fachkräfte mit ihrer Berufswahl

Fachkräfte n = 250	insgesamt		Geschlecht		Kerntätigkeit			
			m	w	Sb	Kb	Sek	and.
	abs.	%	%	%	%	%	%	%
zufrieden mit Berufswahl	221	88	86	90	92	92	93	81
lieber anderen Beruf erlernt	21	8	10	8	8	7	7	10
keine Angabe	8	3	4	3	1	2	0	10

Sb = Sachbearbeitung / Kb = Kundenberatung / Sek = Sekretariat / and = Andere Kerntätigkeit

Diese Ergebnisse werden im wesentlichen von den in den Fallstudien befragten Fachkräften bestätigt. Selbst wenn eine anfängliche Skepsis bestand oder der Ausbildungsberuf mehr zufällig als geplant oder notgedrungen gewählt wurde, wird die Wahl in der rückblickenden Betrachtung überwiegend („Note zwei“) als positiv angesehen.

„Doch, es war schon richtig. Also, ich bin froh, dass ich das nicht mit der Erzieherin gemacht habe.“ (Fachkraft Energieversorgungsunternehmen)

„Für mich war es dann anfangs so, dass Bürokauffrau sich für mich eher angehört hat wie... , es hat sich nicht so gut angehört wie Versicherungskauffrau, was ja doch sehr spezifisch ist.“ Letztlich sei sie aber sehr zufrieden mit ihrer Wahl. *„Ich denke aber, dass es für mich richtiger gewesen ist, besser. Weil das ganz so versicherungsspezifische wäre vielleicht doch nicht so das gewesen, was ich im nachhinein jetzt im Beruf als Bürokauffrau so feststellen kann“.* (Fachkraft eines Personaldienstleistungsunternehmens)

2.4.3 Karrierewege und -planung

46 Prozent der befragten Fachkräfte schätzen die Aufstiegsmöglichkeiten als überwiegend positiv, neun Prozent als sehr positiv ein. Ein Drittel ist der Meinung, dass die Aufstiegsmöglichkeiten überwiegend negativ seien. Von den männlichen Fachkräften schätzen 71 Prozent die Aufstiegsmöglichkeiten als überwiegend positiv ein. Bei den Frauen sind es 59 Prozent. Bezogen auf die Betriebsgröße gibt es kaum signifikante Unterschiede in der Einschätzung durch die befragten Fachkräfte.

Tabelle 45: Wie schätzen Sie Ihre Aufstiegsmöglichkeiten ein?

Fachkräfte n = 250	Befragte insgesamt		Geschlecht		Kerntätigkeiten (Mfn)				Betriebsgröße		
			m	w	Sb	Kb	Sek	And.	bis 19 P.	20 - 99 P.	> 99 P.
	abs.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
sehr positiv	22	9	10	9	7	10	12	19	15	8	7
überw. positiv	115	46	59	43	48	46	50	38	49	35	52
überw. negativ	80	32	18	36	33	29	32	29	15	39	33
sehr negativ	24	10	12	9	11	14	5	5	15	13	6
keine Angabe	9	4	0	4	1	2	2	10	5	5	2
Sb = Sachbearbeitung / Kb = Kundenberatung / Sek = Sekretariat / And. = Andere											

Der schriftlichen Befragung entsprechen in etwa auch die Äußerungen in den Fallstudien. Je nach Unternehmen variieren die Aufstiegsmöglichkeiten sehr stark:

Aufstiegsmöglichkeiten sehe sie im Betrieb für sich kaum. „Vielleicht wenn man studiert ist, dann hat man schon eine Aufstiegsmöglichkeit. Aber wenn man jetzt eine Weile Bürokauffrau gelernt hat mit Realschule oder Wirtschaftsschule, da hat man eigentlich keine Aufstiegsmöglichkeiten. Man hat halt sein Sachgebiet, was man bearbeitet, und so bleibt's halt. Okay, man kriegt vielleicht dann schon immer wieder eine Gehaltserhöhung, aber man hat keine Aufstiegsmöglichkeiten.“ Auch sehe sie keine Möglichkeit, sich innerhalb des Betriebes weiter zu spezialisieren. (Fachkraft eines Energieversorgungsunternehmens)

Die ausgebildeten Bürokaufleute „können bis zum Abteilungsleiter“ aufsteigen. Die Aufstiegsmöglichkeiten seien „unbeschränkt, doch es setzt voraus völligen Arbeitseinsatz und entsprechende, berufliche Qualifikation“. Weiterbildung sei hierzu notwendige Voraussetzung. Dies vorausgesetzt, kann die Bürokauffrau bzw. der Bürokaufmann über die Sachbearbeiterin, zur Gruppenleiterin bis hin zur Leiterin Finanz- und Rechnungswesen oder Einkaufsleiterin werden. (Personalleiter einer Forschungseinrichtung)

2.4.3.1 Weiterbildung

Das Thema Weiterbildung wird von den befragten Personal-/Ausbildungsverantwortlichen insgesamt als sehr wichtig angesehen. Auf die Frage, ob sich alle im Anschluss an die Ausbildung weiter qualifizieren sollen, gibt es aber in Abhängigkeit von der Branche einige Unterschiede. Während im Dienstleistungsbereich es von 62 Prozent der Befragten für notwendig gehalten wird, dass sich alle weiter qualifizieren sollen, befürworten dies nur 44 Prozent im Handel. Dieses Verhältnis spiegelt sich auch im regionalen Vergleich wider. Bei den Befragten aus den Betrieben in den neuen Ländern sind 41 Prozent gegenüber 61 Prozent in den alten Ländern der Meinung, dass sich alle qualifizieren sollten.

Tabelle 46: Erwarten Sie, dass Bürokaufleute sich im Anschluss an ihre Ausbildung weiterbilden?

P/A Mfn	Befragte insg.		Branche				Region	
			Prod. Gew.	Handel	DL	And.	Alte Länder	Neue Länder
	abs.	%	%	%	%	%	%	%
alle sollen Kenntnisse weiter vertiefen	299	80	83	84	78	74	81	77
alle sollen zusätzliche Qualifikationen erwerben	203	54	50	44	62	58	61	41
WB nur für einzelne (Fach-/Führungskräfte) wichtig	62	17	16	15	19	14	13	23
WB generell nicht wichtig	7	2	2	1	3	0	1	3
keine Angabe	11	3	1	5	1	7	2	6

Die Palette der von den Personal-/Ausbildungsverantwortlichen für besonders wichtig gehaltenen Weiterbildungsthemen bezieht sich insbesondere auf den EDV-Bereich, das Rechnungswesen, Fremdsprachen und kommunikative Kompetenzen.

Tabelle 47: Falls Weiterbildung sinnvoll ist: Welche Themen sind aus Ihrer Sicht besonders wichtig?²⁸

Personal-/Ausbildungsverantwortliche (Mfn)	abs.
EDV	96
Rechnungswesen (Buchführung)	38
Fremdsprachen	36
Kommunikation (Kundenbetreuung / Werbung / Kundenberatung / Umgangsformen / Rhetorik / Gesprächsführung)	28
Betriebswirtschaft (Betriebsführung / Organisation)	20
Personalwesen (Entgelt / Personalführung)	13
Büroorganisation (Sekretariat / Schreibtechnik)	5
Allgemeinbildung	3

Von den befragten Fachkräften hat knapp ein Drittel (32 Prozent) seit Ende der Ausbildung an einer Fortbildungsmaßnahme teilgenommen. Insgesamt ist knapp ein Viertel der Betriebe bereit, die Kosten für Fortbildungsmaßnahmen zu übernehmen.

Inhaltlich beziehen sich die Nennungen der Fachkräfte ganz überwiegend auf den EDV-Bereich (Text / Tabelle / Datenbank). Daneben spielen Themen des Rechnungswesens sowie, auffallend häufig, Telefontraining (Telefon-Marketing, Telefonschulung, Telefonverkauf, Telefonverhalten, Telefonieren in Englisch etc.) eine Rolle.

Unterstützt werden die Fachkräfte durch Hinweise auf Weiterbildungsmöglichkeiten und durch die Beratung von Vorgesetzten. Im Durchschnitt aller Betriebe übernehmen fast zwei Drittel (64 Prozent) teilweise oder ganz die Kosten für Weiterbildungsmaßnahmen. Hier liegt der Dienstleistungsbereich mit 69 Prozent an der Spitze. Die Bereitschaft zur Kostenübernahme ist im Verhältnis (71 Prozent zu 51 Prozent) in den alten Bundesländern deutlich höher. Ebenfalls höher ist die Bereitschaft zur Kostenübernahme in den größeren Betrieben.

²⁸ Tabelle aus den offenen Antworten aggregiert. S. vollständige Liste der Nennungen zu Themen der Weiterbildung im Anhang.

Tabelle 48: Wie unterstützt Ihr Betrieb ausgebildete Bürokaufleute, wenn für diese eine Weiterbildung sinnvoll ist? (Mfn)

	Personal-/Ausbildungs- verantwortliche		Fachkräfte	
	abs.	%	abs.	%
Hinweis auf WB-Möglichkeiten	260	69	37	15
Beratung/Unterstützung durch Vorgesetzte	190	51	33	13
Betrieb organisiert Kurse	115	31	34	14
(teilw.) Arbeitsfreistellung	180	48	40	16
(teilw.) Kostenübernahme	241	64	54	22
WB nicht notwendig	5	1	-	-
keine WB	-	-	166	66
keine Unterstützung	-	-	10	4
keine Angabe	35	9	4	2

Auch bei den befragten Fachkräften steigt die Quote derjenigen, die an einer Weiterbildungsmaßnahme teilgenommen haben, mit der Betriebsgröße. Während in Kleinbetrieben (bis 19 Personen) nur ein Viertel (26 Prozent) der Fachkräfte seit Ausbildungsende an einer Weiterbildungsmaßnahme teilgenommen hat, beträgt deren Anteil in größeren Unternehmen (> 100 Personen) 38 Prozent. Männer nehmen etwas häufiger an Weiterbildungsmaßnahmen teil als Frauen (37 Prozent zu 32 Prozent). Bezogen auf die Kerntätigkeiten Sachbearbeitung, Kundenberatung und Sekretariat gibt es keine Bereiche, in denen besonders häufig Weiterbildungsmaßnahmen wahrgenommen wurden. Nur jene Fachkräfte, die „Andere Kerntätigkeiten“ genannt haben, nahmen mit 45 Prozent überdurchschnittlich häufig an einer Weiterbildungsmaßnahme teil. Unter die Kategorie „Andere Kerntätigkeiten“ fallen jedoch häufig Antworten, die sich ebenfalls auf den Bereich Sachbearbeitung, insbesondere auf die Buchhaltung, beziehen.²⁹

Mehr als vier Fünftel der befragten Fachkräfte will zukünftig an Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen, wobei die Bereitschaft zur Teilnahme bei jenen am höchsten ausgeprägt ist, die mit ihrem derzeitigen Aufgabengebiet (eher) unzufrieden sind oder für die der jetzige Beruf (eher) nicht der Wunschberuf war. Männer streben überdurchschnittlich häufig eine aufstiegsorientierte Fortbildung zu Fachwirten oder Fachkaufleuten an. Neun Prozent der Fachkräfte planen die Aufnahme eines Studiums.

29 S. Liste der Nennungen zur Kategorie 'Andere Kerntätigkeit' im Anhang, S. 84.

Tabelle 49: Weiterbildung geplant?

Fachkräfte n = 250	Befragte insgesamt		Geschlecht		Kerntätigkeit		
			m	w	Sb*	Kb*	Sek*
	abs.	%	%	%	%	%	%
ja	207	83	94	81	81	81	85
nein	30	12	6	14	14	15	12
keine Angabe	13	5	0	6	5	3	3

falls „ja“: Art der WB (Mfn)

[illegible]

3. Fazit

Insgesamt wird der Beruf gut angenommen, dies zeigen auch die Zuwächse an neuen Ausbildungsbetrieben. 14 Prozent aller erfassten Betriebe bildet erst seit 1996 Bürokaufleute aus, hier vor allem die kleineren Betriebe (bis 19 Beschäftigte), von denen ein Viertel erst seit 1996 Bürokaufleute ausbildet.

Während in größeren Betrieben die Anzahl der Auszubildenden aus anderen kaufmännischen (Branchen-) Berufen überwiegt, sind Bürokaufleute die Allroundkräfte in kleineren und mittleren Betrieben (bis 49 Beschäftigte). Hier ist auch das Anforderungsspektrum breiter gefächert. D. h. Bürokaufleute übernehmen hier Aufgaben, die in größeren Betrieben von Fachkräften anderer kaufmännischer Ausbildungsberufe übernommen werden.

Gerade für kleinere, neu ausbildende Betriebe sind Bürokaufleute damit häufig „erste Wahl“. In Betrieben mit bis zu 19 Beschäftigten stellen sie 87 Prozent aller kaufmännischen Auszubildenden. Neben „klassischer“ (DV-) Sachbearbeitung gewinnen vor allem in den kleineren und mittleren Betrieben die Einsatzbereiche Kundenbetreuung und Kundenberatung an Bedeutung.

Von den befragten Betrieben haben knapp zwei Drittel 1996 BK-Azubis eingestellt. Dies ist ein Anstieg um ca. 20 Prozent gegenüber 1994 als nur jeder zweite der befragten Ausbildungsbetriebe kaufmännische Auszubildende neu einstellte.

Die höchsten Übernahmequoten bestanden in den Wirtschaftsbereichen Verkehr, öffentlicher Dienst, Handel und anderen Dienstleistungen, in denen zwei Drittel oder mehr der ausgebildeten Bürokaufleute übernommen wurden. Der produzierende Bereich (Metall/Elektro, Chemie, Druck, Bau) übernimmt ca. die Hälfte der ausgebildeten Bürokaufleute.

Deutlich wird, dass die Förderung von Methoden-, Sozial- und persönlicher Kompetenz nicht mit der Ausbildungsordnung in Verbindung gebracht wird, sondern zu den über die Ausbildungsordnung hinaus zu vermittelnden Qualifikationen gehört. Dies ist insofern folgerichtig, als z. B. Kundenorientierung im Rahmen der Neuordnung der Büroberufe im Jahre 1990 noch keine Rolle spielte.

Insgesamt sind mehr als zwei Drittel der befragten Personal- und Ausbildungsverantwortlichen (71 Prozent) der Meinung, dass die nach der Ausbildungsordnung zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse den Anforderungen im Betrieb überwiegend entsprechen.

Beim Branchenvergleich zeigt sich, dass im Dienstleistungsbereich insgesamt eine größere Palette an Anforderungen für alle Bereiche als wichtig angesehen wird.

Ein verschärfter Wettbewerb, die Neuorganisation und Straffung von Betriebsabläufen, der Wegfall von Hierarchiestufen und der Einsatz moderner Kommunikationstechniken, die in vernetzten Systemen an jedem Arbeitsplatz den sofortigen Zugriff auf alle benötigten Daten erlauben, stellen neue Anforderungen an die kaufmännische Sachbearbeitung. Flachere Hierarchien und damit die Abkürzung von Entscheidungswegen führen zu einem Verantwortungszuwachs auf den verbliebenen Ebenen. Die Auflösung traditioneller Funktionsgrenzen erfordert zugleich ein größeres Zusammenhangswissen und stellt neue Anforderungen an querfunktionale Qualifikationen, die kaufmännische und technische, verwaltende und

ausführende Kenntnisse umfassen. Kundenindividuelle Herstellung von Produkten und Dienstleistungen bei beschleunigten Abläufen in horizontal komplexeren Organisationen erfordern von den kaufmännischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein hohes Maß an Problemlösungsfähigkeit. Das Erkennen von Strukturen, Denken in Zusammenhängen (über Abteilungsgrenzen hinweg) sowie Team- und Kommunikationsfähigkeit rücken damit immer stärker in den Vordergrund.

Dies zeigt sich auch bei den Anforderungen an Bürokaufleute. Bei den für notwendig erachteten Weiterbildungsmaßnahmen stehen zwar nach wie vor Themen aus den Bereichen EDV und Rechnungswesen an erster Stelle, dicht auf folgen jedoch Fremdsprachen und Kommunikation. Das Thema Kommunikation bezieht sich dabei insbesondere auf die Bereiche Kundenbetreuung, Werbung, Kundenberatung, Umgangsformen, Rhetorik und Gesprächsführung.

Bürokaufleute sind häufig in den kleinen und mittleren Betrieben der Wirtschaftsbereiche Andere Dienstleistungen und Handel sowie in kleineren und größeren Betrieb des Bereichs Metall/Elektro beschäftigt. Zuwächse an Ausbildungsplätzen gab es insbesondere im Dienstleistungsbereich, der sich etwa wie folgt gliedern lässt:

- Sonstige Dienstleistungen: öffentlicher Dienst / Verbände / Ver- und Entsorgung,
- Finanz- und Beratungsdienstleistungen: Steuer- und Unternehmensberatung / Immobilienwirtschaft,
- Soziale Dienstleistungen: Gesundheit / Pflege / Schule / Erziehung,
- DV-Dienstleistungen: Unternehmen der EDV-Branche

Den kleineren und mittleren Unternehmen dieser Bereiche des Dienstleistungssektors sollte daher eine verstärkte Aufmerksamkeit gewidmet werden, wenn es um die Gewinnung neuer Ausbildungsbetriebe geht.

Auch bei einer zukünftigen Neuordnung der Büroberufe sollte hinsichtlich ihrer Struktur und Inhalte den unterschiedlichen Anforderungen der Betriebe eines sich weiter ausdifferenzierenden Dienstleistungssektors Rechnung getragen werden.

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, Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation. Bonn, 2001.

Anhang

A. 1 Eingesetzte Untersuchungsinstrumente

A. 1.1 Schriftliche Befragung

Die schriftliche Befragung wurde im Auftrag des BIBB von SALSS-Sozialwissenschaftliche Forschungsgruppe GmbH, Bonn, in enger Abstimmung mit dem BIBB durchgeführt.

In die Befragung wurden 1227 Betriebe einbezogen, die

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

Insgesamt liegen beantwortete Fragebögen aus 414 Betrieben vor. Geantwortet haben 375 Personal-/Ausbildungsverantwortliche und 250 einschlägig ausgebildete Fachkräfte in den ersten Berufsjahren.

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 externe Fachkräfte eingestellt wurden, zur betrieblichen Arbeitsplatzentwicklung der kaufmännischen Fachkräfte.

Für die befragten ausgebildeten Fachkräfte wurden Korrelationen mit folgenden 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 durch die Angabe der Häufigkeiten einen Überblick über diese Analysegruppen.

P/A (375 Antworten insgesamt; bei geringeren Werten - Rest: keine Angabe)	Häufigkeit der Antworten	Anteil in Prozent
Betriebsgröße	369	100
bis 19 Personen	89	24,1
20 bis 49 Personen	91	24,7
50 bis 199 Personen	100	27,1
200 und mehr Personen	89	24,1
Entwicklung BK-Auszubildende	351	100
Zunahme	42	12,0
Abnahme	72	20,5
unverändert	237	67,5
Branche	375	100
Produzierendes Gewerbe	82	21,9
Handel	93	24,8
Dienstleistungen	143	38,1
Andere	57	15,2
Region	375	100
Alte Länder	251	66,9
Neue Länder	124	33,1
Ausbildungsbeginn	369	100
vor Neuordnung	213	57,7
nach Neuordnung	156	42,3
Ausbildungsordnung entspricht den Anforderungen	361	100
voll	61	16,9
überwiegend	265	73,4
weniger	35	9,7
Fremde Fachkräfte	369	100
eingestellt	137	37,1
nicht eingestellt	232	62,9
Entwicklung kaufmännische Fachkräfte	365	100
Zunahme	71	19,5
Abnahme	42	11,5
unverändert	252	69,0

BK (250 Befragte insgesamt; bei geringeren Werten - Rest: keine Angabe)	Häufigkeit der Antworten	Anteil in Prozent
Geschlecht	249	100
männlich	49	19,7
weiblich	200	80,3
Ausbildungsende	250	100
bis 1995	115	46,0
1996	64	25,6
1997	71	28,4
Betriebsgröße	247	100
bis 19 Personen	39	15,8
20 bis 99 Personen	85	34,4
100 und mehr Personen	123	49,8
Kerntätigkeiten (Mehrfachnennungen)	330	100
Sachbearbeitung	169	51,2
Kundenbetreuung/-beratung	59	17,9
Sekretariat	60	18,2
andere	42	12,7
Ausbildungsdauer	248	100
verkürzt	135	54,4
regulär	113	45,6
Ausbildungswahl	248	100
Wunschberuf	111	44,8
nicht Wunschberuf	137	55,2

A. 1.1.1 Struktur der Stichprobe

Aus den befragten Betrieben haben 375 Personal-/Ausbildungsverantwortliche und 250 Bürokaufleute einen Fragebogen beantwortet.

In den Betrieben, in denen der Fragebogen von den Personal-Ausbildungsverantwortlichen beantwortet wurde, befanden sich insgesamt 966 Bürokaufleute in der Ausbildung. Das entspricht einem Anteil von 1,9 Prozent aller 1996 im IHK-Bereich bestehenden Auszubildendenverhältnisse in diesem Beruf.

Insgesamt liegen Antworten aus 414 Betrieben vor. In 137 Betrieben wurde der Fragebogen von einem/einer Personal-/Ausbildungsverantwortlichen und mindestens einer Fachkraft beantwortet. Gemessen an der Anzahl der erfassten Ausbildungsbetriebe ergibt sich ein Stichprobenumfang von ebenfalls 1,96 Prozent der Grundgesamtheit aller Ausbildungsbetriebe 1995 (= 21.149).

Die Befragung der Ausbildungsbetriebe fand in den Bundesländern Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen und Sachsen-Anhalt statt. In diesen Bundesländern befanden sich 1996 rd. 82,8 Prozent aller Bürokaufleute-Auszubildenden.

bildenden der alten Bundesländer und rd. 48,2 Prozent aller Bürokaufleute-Auszubildenden der neuen Bundesländer in der Ausbildung.

Tabelle 50: Regionale Verteilung der Ausbildungsbetriebe

Bundesland	Anteil in Prozent
Niedersachsen	13
Nordrhein-Westfalen	12
Bayern	21
Berlin	3
Hessen	7
Baden-Württemberg	14
Sachsen	18
Sachsen-Anhalt	11
	99

Die Adressenbeschaffung erfolgte über die zuständigen Stellen.

Tabelle 51: Fragebogeneinsatz und Rücklauf

Bundesland	Personal- /Ausbildungsverantwortliche			Fachkräfte		
	Einsatz	Rücklauf		Einsatz	Rücklauf	
	abs.	abs.	%	abs.	abs.	%
Baden-Württemberg	171	51	30	175	24	14
Bayern	200	78	39	200	36	18
Berlin	29	12	41	29	5	17
Hessen	87	28	32	87	13	15
Niedersachsen	118	49	42	118	30	25
Nordrhein Westfalen	229	45	20	229	33	14
Sachsen	194	69	36	194	21	11
Sachsen-Anhalt	199	43	22	199	15	8
Gesamt	1.227	375	31	1.227	177	14

Der Rücklauf von Fragebögen bei den Fachkräften fällt deutlich geringer aus als der von Ausbildungs- bzw. Personalverantwortlichen. Dies könnte insbesondere folgende Gründe haben:

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

A. 1.2 Befragung der zuständigen Stellen

Von Oktober 1997 bis März 1998 wurden, bezogen auf die Ausbildungsberufe Bürokaufmann/Bürokauffrau (IHK), Bürokaufmann/Bürokauffrau (Handwerk), Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation und Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation, insgesamt 160 zuständige Stellen der Bereiche Industrie- und Handel, Handwerk sowie öffentlicher Dienst schriftlich befragt. Trotz des nicht unerheblichen Umfangs der Fragebogen 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.

Im Falle der Bürokaufleute (IHK) antworteten von den 84 befragten zuständigen Industrie- und Handelskammern 64, das entspricht einer Rücklaufquote von 76,2 Prozent.

	Zust. Stellen befragt	Rücklauf		Azubis '96 bun- desweit	durch die Befra- gung erfasst	
	abs.	abs.	%	abs.	abs.	%
Bürokaufleute I/H	84	64	76,2	50.096	39.112	78,1
Bürokaufleute Hw	58	53	91,4	16.878	15.871	94,0
Kaufleute für Bürokommuni- kation (IHK)	84	63	75,0	20.760	15.505	74,7
Fachangestellte für Büro- kommunikation (ÖD)	18	16	88,9	2.657	2.141	80,6
	244 ³⁰	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.

30 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.

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.

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

A. 1.3 Fallstudien in ausgewählten Betrieben**A. 1.3.1 Stichprobe und Methode****Stichprobe**

Nach der Leistungsbeschreibung gab es folgende Vorgaben für die Ziehung der Stichprobe:

Insgesamt sollten **33 Fallstudien** realisiert werden, davon 27 in der gewerblichen Wirtschaft und jeweils 2 Fallstudien in Verwaltungen des Bundes, der Länder und der Kommunen.

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

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

In der **Tabelle 1** wird die vom BIBB angestrebte Stichprobe dokumentiert.

Tab. 1 Ursprüngliche Stichprobe: Fallstudien in den drei neugeordneten Büroberufen (regionale Verteilung)								
	Industrie und Handel		Handwerk		Öffentlicher 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-Westfalen	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								

Nach ersten Vorgesprächen wurden Veränderungen an der angestrebten Stichprobe vorgenommen:

Im Bereich **Industrie und Handel** gab es in Sachsen-Anhalt nur eine geringe Zahl von Betriebsadressen für Fallstudien des Berufsbildes „Bürokaufleute“, so dass ersatzweise eine zweite Studie in diesem Bereich in Sachsen durchgeführt werden sollte. Auch war die Zahl der ansprechbaren Betriebe nach der schriftlichen Erhebung in Hessen, Niedersachsen und Sachsen-Anhalt im Beruf „Kaufleute für Bürokommunikation“ gering. Daher wurde auf die Länder Baden-Württemberg, Nordrhein-Westfalen und Sachsen ausgewichen.

Im **Handwerk** verlegte man die geplante Fallstudie im Beruf „Bürokaufleute“ von Hessen in das Saarland.

Ein grundsätzliches Problem ergab sich zudem beim Berufsbild „Kaufleute für Bürokommunikation“. Da dieser Beruf im Handwerk bei der schriftlichen Befragung nicht berücksichtigt wurde, konnte hier nicht auf entsprechende Adressen zurückgegriffen werden. Außerdem wird in diesem Beruf bundesweit nur äußerst selten ausgebildet. Da es aber eine Konzentration dieser Ausbildung im Saarland gibt, kam man überein, diese Fallstudien überwiegend dort zu realisieren.

Da die schriftliche Erhebung im **Öffentlichen Dienst** keine Landesbehörde in Bayern ausmachen konnte, die Fachangestellte für Bürokommunikation ausbildet, wurde stattdessen eine Fallstudie in Baden-Württemberg angestrebt.

Tabelle 2 zeigt die angestrebte Stichprobe unter Berücksichtigung dieser Veränderungen:

Tab. 2 Veränderte Stichprobe: Fallstudien in den drei neugeordneten Büroberufen (regionale Verteilung)								
	Industrie und Handel		Handwerk		Öffentlicher Dienst			Insg.
	Bk	KfB	Bk	KfB	Bund	Land	Kom.	
Baden-Württemberg	1	2	1	-	-	1	-	5
Bayern	1	1	1	-	-	-	-	3
Berlin	1*	1*	1*	-	1*	-	-	4*
Hessen	1	-	-	-	-	1	-	2
Niedersachsen	1	-	1	-	-	-	1	3
Nordrhein-Westfalen	1	2	1	-	1	-	-	5
Sachsen	2	2	1	1	-	-	1	7
Sachsen-Anhalt	-	-	1	-	-	-	-	1
Saarland	-	-	1	2	-	-	-	3
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 ausbildender 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.

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 <M> 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 er-

satzweise 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 Bereich herausgestellt haben. Nicht berücksichtigt werden sollten dabei die Betriebe im EDV- und Multimedia-Bereich, da es dort bereits neue Berufsbilder gibt.

Die letztlich realisierte Stichprobe trägt diesen Überlegungen Rechnung. Sie ist in **Tabelle 3** dokumentiert.

Tab. 3 Realisierte Stichprobe: Fallstudien in den drei neugeordneten Büroberufen (regionale Verteilung)								
	Industrie und Handel		Handwerk		Öffentlicher Dienst			Insg.
	Bk	KfB	Bk	KfB	Bund	Land	Kom	
Baden-Württemberg	1	2	1	-	-	1	-	5
Bayern	1	1	1	-	-	-	-	3
Berlin	1*	1*	1*	2	1*	-	-	6 (4*)
Hessen	1	-	-	-	-	1	-	2
Niedersachsen	1	-	1	-	-	-	1	3
Nordrhein-Westfalen	4	2	1	-	1	-	-	7
Sachsen	2	2	1	1	-	-	-	6
Sachsen-Anhalt	-	-	1	-	-	-	-	1
Thüringen							1	1
Saarland	-	-	-	-	-	-	-	0
zusammen	11	8	7	3	2	2	2	35 (3*)
*) vom BiBB durchgeführte Fallstudien								

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 Arbeitnehmervetretern 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.

A.2 Listen der Antworten zu offenen Fragen

Frage 01: Welchem Wirtschaftszweig gehört Ihr Betrieb an? Offene Antworten aus der Kategorie anderer Wirtschaftszweig:

Akutkrankenhaus	Handelsvertretung
Altenhilfe	Holz, Kunststoff
Altenhilfezentrum	Immobilienmakler
Anstalt des öffentlichen Rechts	Immobilienwirtschaft
Architektur und Planung	Industrie
Ausbildungsinstitut	Ing. Büro
Autovermietung	Kälte-Klima-Fachbetrieb
Bekleidung	Keramik
Berufliche Bildung	keramische Rohstoffe
Berufsverband	Kfz
Beton- und Fertigteilwerke	Kfz-Branche
Bildung	Kfz-Handel und Reparatur
Bildungszentrum	Kfz-Handel, Werkstatt
BMW Autohandel	Körperschaft des öffentlichen Rechts
Brauerei und Mälzerei	Krankenhaus
Brauerei, prod. Gewerbe	Marketing
Datenverarbeitung	Messtechnik
Dienstleister im Tankanlagenbau	Medienbranche
EDV	Messebau, Möbelvermietung
Einkaufsgenossenschaft	Milchverarbeitung
Energieversorgungsunternehmen	Motorist
Expressdienst, Transportgewerbe	Müllentsorgung, Stadtreinigung
Fachkrankenhaus und Altenpflegeheim	Nahrungsmittel
Fertighausbau	Naturstein
Feuerfest	NGW
Feuerfest-Industrie	ÖD-Gesundheitswesen
Fleischwarenfabrik	Öffentlicher Dienst
Flughafen	Reisebranche
Forschung	Rohr- und Kanalreinigung
Forschungseinrichtung	Sand- und Kiesgewinnung
Forschungsinstitut	Senioren- und Pflegeheim
Garten- und Landschaftsbau	Software
Gesundheitswesen	Sport und Freizeit
Grundstücksverwaltung, Bahnbetrieb, Parkhausbetrieb	Steuerberatung
	Studentenwerk

technisches Glas
 Telekommunikation
 Textil
 Textil-Bekleidung
 Textilindustrie
 Touristik-Reiseveranstalter
 Unternehmensberatung
 Unternehmensberatung, Werbeagentur

Verwaltung von Beteil.
 Werbung
 wiss. Forschungszentrum
 Wiss. Institut
 Wohlfahrtspflege
 Wohlfahrtsverband
 Wohnungswirtschaft

26.b) Personal-/Ausbildungsverantwortliche:

Falls Weiterbildung sinnvoll ist: Welche Themen sind aus Ihrer Sicht besonders wichtig?

Aktuelle Büro-Software
 alle Positionen der Datenverarbeitung, betriebliche Anforderungen
 alles Neue für den Beruf
 Allgemeinbildung, EDV, Sozialversicherung/Fibu
 Allgemeinbildung, Mathematik
 arbeitsplatzbezogene Fachkenntnisse und Kommunikationstraining
 arbeitsplatzbezogene Fortbildung wie Fachkaufmann, Fachwirt oder Fremdsprachen
 arbeitsplatzbezogene Weiterbildung (EDV, sachbezogene Lehrgänge), Hoch-/FH-Studium (Wirtschaftler)
 bankspezifisches Wissen
 bedarfsorient. Weiterbildung im Hinblick auf den Einsatzbereich und auf die dort notw. Kenntnisse
 betriebsspezifische Ausrichtung auf die Fachrichtung Fremdenverkehrs- und Kurwesen
 betriebsspezifische Weiterbildung
 Betriebswirt
 Betriebswirtschaft in den div. Fachrichtungen
 Betriebswirtschaft, Bilanzbuchhaltung
 Betriebswirtschaft, Fremdsprachen, Werbung/Marketing
 Betriebswirtschaft, Verkauf
 Betriebswirtschaftliche Kenntnisvertiefung
 betriebswirtschaftliche Situationsanalyse, Bilanzsicherheiten
 Bilanzbuchhalter, Fachkraft für Einkauf/Personal/Finanzen

branchenspezifische Fachkenntnisse
 Buchführungskurse, Kosten- und Leistungsrechnung
 Buchhaltung, BWL, Statistik, Kalkulation
 Buchhaltung, EDV, Fremdsprachen
 Buchhaltung, Kosten- und Leistungsrechnung, Textverarbeitung
 Buchhaltung, spezielle Weiterbildung im Einsatzbereich
 Bürokommunikationstechniken, DV, Service-Kundenorientierung
 BWL
 Computerbereich
 Computerkenntnisse, fachspezifische Ausbildung
 Datenverarbeitung
 Datenverarbeitung, Büroorganisation
 Datenverarbeitung, kfm. Steuerung und Kontrolle, gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge
 Datenverarbeitung, Umgangsformen, Stil/Etikette
 Durch zunehmende Technisierung der Arbeitsabläufe auf dem Laufenden bleiben
 DV, Buchhaltung
 DV-Seminare, Rechnungswesen
 EDV
 EDV (Textverarbeitung)
 EDV, Arbeitstechniken

EDV, auf den eingesetzten Fachgebieten
 EDV, Betriebsführung/Betriebswirtschaft
 EDV, betriebswirtschaftliche Grundlagen
 EDV, Branchenkenntnisse, Kundenbetreuung
 EDV, Buchführung
 EDV, DATEV, Personalwesen
 EDV, fachspezifische Weiterbildung
 EDV, Fremdsprachen
 EDV, Führungsaufgaben
 EDV, gutes Kundenverhalten, modernes Dienstleistungsverhalten
 EDV, Internet
 EDV, Kundenbetreuung
 EDV, Multimedia
 EDV, Online Dienste, Psych. Verkaufsschulung
 EDV, Orga
 EDV, Rhetorik
 EDV, spez. Vertiefungen im Fachbereich nach der Ausbildung
 EDV, Sprachen
 EDV, Steuerrecht

 EDV, Teamarbeit, Sprachen
 EDV-Anwendungen
 EDV-Kenntnisse
 EDV-Kenntnisse, Schriftverkehr, Organisation
 EDV-Kommunikation, EDV allgemein
 EDV-Programme, Telefontraining, Rechtschreiben/Grammatik
 Englisch
 Englisch, fachbezogene Themen, Persönlichkeitstrainings
 Englisch, PC-Kenntnisse, Marketing/Marktforschung
 Entscheidung für eine Richtung, z. B. Finanzbuchhaltung usw.
 entspr. Einsatzgebiet
 Erweiterung Fremdsprachenkenntnisse, Erwerbung Steno, Seminare Gesprächsführung
 Fachkaufmann Personal/Einkauf, Bilanzbuchhalter
 Fachl. Qualifikationen, Sozialkompetenz, Identifikation mit Unternehmen, Berufslaufbahnplanung

Fachspezifische
 Fachspezifische Weiterbildung
 Fachspezifische, zukunftsorientierte Schwerpunkte sollten beachtet werden
 Fachwissen
 Festigung des kaufmännischen Wissens generell
 Finanz- und Rechnungswesen, Sekretariat
 Finanzbuchhaltung, Lohn- und Gehaltsabrechnung
 firmenbezogene Themen bezüglich Neu- und Gebrauchtwagenverkauf, Mietwagen, usw.
 Fortführung der PC-Kenntnisse
 Fremdsprache Englisch
 Fremdsprachen
 Fremdsprachen, Ausbildereignungsprüfung
 Fremdsprachen, Datenverarbeitung
 Fremdsprachen, EDV
 Fremdsprachen, EDV, Buchhaltung

 Fremdsprachen, EDV, fachliche Qualifikation: Bilanzbuchhaltung(Personalfachkfm./Marketing-Zusatzausbildung
 Fremdsprachen, Fachkenntnisse, Rechnungswesen
 Fremdsprachen, Fachwissen
 Fremdsprachen, PC-Anwendungen
 Fremdsprachen, Wirtschafts-/Steuerrecht
 Führung, Menschenkenntnis, Verantwortungsbewusstsein
 für unseren Bereich: Steuerrecht, Arbeitsrecht, Sozialversicherung, EDV
 gesetzliche Änderungen
 Immobilienfachw., Psychol., EDV, Arbeitsorganisation
 individuelle EDV, Sprachen
 Informatik, EDV
 Internet
 Internet, Online-Dienste, Windowsprogramme

je nach Arbeitseinsatz: Fachwirt für Einkauf,
Buchhalter, Personalfachfrau/-mann

je nach Arbeitsgebiet

je nach Eignung und Interesse

je nach Einsatzgebiet

je nach Fachgebiet

juristische Grundkenntnisse, pers. Arbeitstechniken

Kenntnisse aus unserem Dienstleistungsbereich, EDV-Textverarbeitung

Kommunikation, Arbeitsorganisation

Kundenbetreuung, Beseitigung persönlicher Defizite, spez. arbeitsgebietsbezogene Weiterbildungen

Kundenorientierung

Kundenpflege

Lohn-/Gehaltsrechnung, Steuerwesen

Moderne Medien, Sozialkompetenz, Wirtschaftswissenschaften

neue Computerprogramme, neue Erkenntnisse in Steuern, Finanzen und DIN-Normen im schreibt. Bereich

neue rechtliche Regelung, neue Bürotechnik u. ihre Anwendungsmöglichkeit

Neue Technologien

Neuerungen im EDV-Bereich

Neuerungen in Gesetzen, Verordnungen, vor allem auf europ. Ebene

Organisation

Organisation, EDV

PC-Anwendungen, arbeitsplatzbezogene Themen

PC-Kenntnisse, Finanzbuchhaltung

PC-Kurse, Fremdsprachen

Personalwirtschaft, Controlling, Mitarbeiterführung

Persönlichkeitsentwicklung, Fremdsprachen

Präsentationstechnik, Arbeitsorganisation, EDV

Praxisführung, Buchhaltung, Bilanzbuchhaltung

Produktkenntnisse, Verkauf, Vertrieb

Rechnungswesen, Materialwirtschaft, Personalwesen

Reisekosten, Lohn- und Gehaltsrechnung, bes. gesetzliche Bestimmungen, Krankenkassen

Spezialisierung

Spezialisierungen, z. B. Bilanzbuchhaltung; evtl. Fortbildung

Sprachausbildung, Computerausbildung

Sprachen

Sprachen, Controlling, Buchhaltung

Sprachen, EDV

Sprachen, EDV nach Arbeitsplatz

Sprachkenntnisse

steuerliche und europäische Richtlinien

Steuern, Bauabrechnung, Bauverträge

Steuern, Buchhaltung

Steuerrecht, Arbeitsrecht, SV-recht

Steuerrecht, Renten-, AL-, Krankenversicherung, Datenverarbeitung

Studium Betriebswirtschaft

tätigkeitsbezogene Rechtskenntnisse

Termin- und Zeitplanung, Betriebsorganisation, kommunikative Fähigkeiten

Umsetzung europäischer Rechtsverordnungen

unternehmensspezifisch: Immobilienwirtschaft

unternehmerisches Denken

Veränderungen wirtschaftlich, gesetzlich

Verhalten am Telefon, Verkaufstraining

Verhandlungsgeschick, -taktik

Verkäuferausbildung

Vertiefung Fremdsprache, spezielle Buchhaltungsmethoden

Vertiefung PC-Kenntnisse, Vertrieb Kundenbetreuung, Produktschulungen

Weiterbildung ist entsprechend des Einsatzgebietes wichtig

2.12: Fachkräfte: In welchem Aufgabenbereich sind Sie zurzeit tätig? Offene Antworten zur Kategorie „Anderer Bereich“:

Abrechnung	Konstruktion
Abrechnung / Terminbüro	Konstruktionsbüro, Änderungsdienst
Arbeitsvorbereitung	Kontorist/Reisestelle
Außenhandel, Reklamationsbearbeitung	Kreditorenbuchhaltung
Auftragsabteilung	Kundendienst
Auftragsabwicklung	Kundendienst, Arbeitsorganisation
Auftragsbearbeitung	Kundenstammverwaltung
Auftragssachbearbeitung	Kundensupport
Auslands-Krankenschutz	Lager
Autovermietung	Lagerwirtschaft
Bearbeitung der Ausgangsrechnungen	Personalsachbearbeitung, Lohn und Gehalt
Bearbeitung von Fachbriefen und Lieferscheinen, Erstellung von Listen usw.	Personenverkehr
Bibliothek/Dokumentation	Produktionsplanung
Buchhaltung	Public/Investor relations
Buchhaltung / Mahnwesen	Qualitätsmanagement
Büroalleinkauf	Rechnungsabteilung
Counter (Info, Kasse, Verwaltung)	Rechnungsbearbeitung/Mahnwesen
Debitoren/Kreditoren/Buchhaltung	Reisestelle
EDV und Produktionsleitung	Schlüsselverwaltung
Fahrzeugtechnik	Servicebüro Werkstatt
Fakturierung	Stabstelle Umweltschutz
Fertigungsvorbereitung	Statistik
Finanzbuchhaltung	Telefonzentrale, Empfang, Auftragseingabe
Finanzdienstleistung (Unternehmensberatung)	Verrechnung
Geschäftsleitung	Versandabteilung
Hauptkasse	Versicherungswesen, Fakturierung bei der Karosserie
Import/Export, Sachbearbeitung	Vertrieb
Internationale Stelle/Marktforschung	Zentrale, Kassenverwaltung
Kasse	

2.17: Fachkräfte: Was ist die Kerntätigkeit Ihres derzeitigen Arbeitsgebietes? Offene Antworten unter der Kategorie „Andere“.

Analyse und Planung	Belegungsplanung der EDV-Anlage, Produktion
Auftragsbearbeitung	
Bankkontakte	Betriebswirtschaftliche Assistierung bei Erarbeitung von Unternehmenskonzepten
Bearbeitung von Arztabrechnung	Bibliothekstätigkeit

buchhalterische Arbeiten	Organisation und Verwaltung
Buchhaltung	PC-Installation/Konfiguration
Buchungen, Rechnungsbearbeitung, Personalwesen	Personalabrechnung
Büroalleinkraft	Personalbearbeitung
DV-Administrator	Postverteilung
Entgeltabrechnung	Produktionskennziffern erstellen, Qualitätsprüfung
Finanzbuchhaltung	Programmierung
Geldbearbeitung	Rechnungsbearbeitung
Interessentenbetreuung, Statistiken erstellen, Organisieren von Tagungen	Rechnungsplanung
Konstruktionszeichnungen usw.	Rechnungswesen, Verwaltung, Planung, Finanzen und Controlling, Statistiken
Koordinierung von internen Projekten	Schadensbearbeitung
Kostenkalkulation	Schlüsselverwaltung (Eingabe in EDV)
Lagerhaltung	Statistik
Lohnabrechnung	Userbetreuung Hardware/Software
Mitarbeiterführung und -kontrollen, Einkauf	

3.02: Fachkräfte: Welche andere Art der Weiterbildung haben Sie geplant

Fernstudium zur Betriebswirtin	
Fremdsprachen	Fremdsprachen
Spanisch	Pädagogik
staatl. geprüfter Betriebswirt	Fremdsprachenkorrespondenz
Sprachen/Fremdsprachensekretärin	Bilanzbuchhalter
sprachliche Weiterbildung, Umschulung	Berufspraktikum in USA
Vertrieb	Personalreferent
evtl. Fremdsprachenkurs	Bilanzbuchhaltung
DV-Fachkaufmann	StB
Bilanzbuchhaltung	Berufsoberschule
Abendschule	EDV-Kurse

1.07 offene Antworten zum Bereich Weitere Fertigkeiten und Kenntnisse, die zusätzlich während der Ausbildungszeit vermittelt wurden.

alles rund um's Auto, den Kunden und der EDV	Buchhaltung
allg. branchenbezogene Kenntnisse	Büroorganisation
Arbeit mit R/2	Chefsekretärin und Kommunikation mit ausländischen Firmen
Baubranche,	diverse Lehrgänge über Qualitätsmanagement
Bereich Lohn und Gehalt	DV-Grundlagen, Personalwesen, Entgeltabrechnung
Branchenbezogene Kenntnisse	

EDV

EDV, interne Kurse für Baurecht

EDV, ohne Zertifikat

EDV-Grundlagen und weitergehende EDV-Kenntnisse

EDV-Kenntnisse

EDV-Kurs

EDV-Lehrgänge

Englisch

Englischunterricht

Excel Buchhaltung

Excel und Word-Kurse

Fachwissen Möbelbereich

Finanzbuchhaltung

Fremd-Datenarbeit, Programmierarbeiten

innerbetriebliche Schulung EDV

Kurzschrift im 2. Ausbildungsjahr, wurde jedoch von der Berufsschule nach 2 Monaten abgebrochen

Logistik, Qualitätsprüfung

Marketing-Grundlagen

Marketingstrategien; Deutung von Körpersprache usw.

Maschinenschreiben

Maschinenschreiben, Stenografie

Menschenkenntnis

Netzwerk-Administration, Buchen von Rechnungen, Debitoren und Kreditoren usw.

PC-Arbeit

PC-Praxis

PC-Schulung (Excel) in der Berufsschule und während der Arbeit im Büro

Personal- und soziale Fragen, Wissen vermittelt über: Buchhaltung, Personalbearbeitung, Kostenrechnung

Personalwesen

Personalwesen, EDV (Excel)

Praxis allgemein, weicht jedoch von der Theorie ab

Stenografie

Steuerrecht, Mahnverfahren,

technische

Telefonmarketing, Rechnungswesen, Controlling, Buchführung

Überbetrieblicher Unterweisungslehrgang

Umgang mit Datenbanken

Umgang mit verschiedenen Finanzbuchhaltungsprogrammen

Verkaufserfahrungen

verschiedene PC-Programme

Vertiefung der EDV-Kenntnisse

A.3 Verzeichnis der Tabellen

TABELLE 1:	AUSBILDUNGSVERHÄLTNISSE 1991 - 1997	9
TABELLE 2:	VORBILDUNG DER AUSZUBILDENDEN 1999	10
TABELLE 3:	REGIONALE VERTEILUNG 1999:	10
TABELLE 4:	WELCHEM WIRTSCHAFTSZWEIG GEHÖRT IHR BETRIEB AN?	14
TABELLE 5:	WELCHEM WIRTSCHAFTSZWEIG GEHÖRT DER BETRIEB AN, IN DEM SIE ARBEITEN?	15
TABELLE 6:	ANZAHL BESCHÄFTIGTE IN BETRIEBEN UNTERSCHIEDLICHER WIRTSCHAFTSZWEIGE	16
TABELLE 7:	ANTEIL DER BÜROKAUFLEUTE AN ALLEN KAUFMÄNNISCHEN BESCHÄFTIGTEN 1996 (GEGLIEDERT NACH WIRTSCHAFTSBEREICHEN, DURCHSCHNITTSWERTE)	17
TABELLE 8:	ANTEIL BÜROKAUFLEUTE AN ALLEN KAUFMÄNNISCHEN BESCHÄFTIGTEN 1996 (GEGLIEDERT NACH REGIONEN, DURCHSCHNITTSWERTE)	17
TABELLE 9:	ANTEIL DER BK-AZUBIS AN ALLEN KAUFMÄNNISCHEN AZUBIS	17
TABELLE 10:	HABEN SIE IN DEN LETZTEN DREI JAHREN BÜROKAUFLEUTE ODER KAUFLEUTE FÜR BÜRO-KOMMUNIKATION, DIE NICHT IN IHREM UNTERNEHMEN AUSGEBILDET WURDEN, EINGESTELLT?	18
TABELLE 11:	Dienstleistungsbetriebe, die in den letzten drei Jahren nicht im eigenen Haus ausgebildete Bürokaufleute eingestellt haben, nach Betriebsgröße	18
TABELLE 12:	Wie wird sich die Zahl der Beschäftigten mit abgeschlossener kaufmännischer Ausbildung in Ihrem Betrieb wahrscheinlich in den nächsten 1 bis 2 Jahren entwickeln?	19
TABELLE 13:	BK-IHK; Auszubildende pro Kammerbezirk 1996	20
TABELLE 14:	Zahl der Auszubildenden Ende 1996 (Durchschnittswerte pro Ausbildungsbetrieb)	21
TABELLE 15:	Neueinstellungen kaufmännischer Auszubildender 1994 - 1996 (Durchschnittswerte pro Ausbildungsbetrieb)	22
TABELLE 16:	Hat Ihr Betrieb bereits vor der Neuordnung des Berufs, also vor 1991, Bürokaufleute ausgebildet?	23
TABELLE 17:	Schulabschluss der Befragten Fachkräfte	23
TABELLE 18:	Vorbildung der Auszubildenden 1999 (Bundesweit)	24
TABELLE 19:	Gründe für die Berufswahl	27
TABELLE 20:	An welchen Lernorten findet die Ausbildung statt?	29
TABELLE 21:	Ausbildungsdauer der Fachkräfte nach Geschlecht, Ausbildungsende und Betriebsgröße	33
TABELLE 22:	Wie lang war die tatsächliche Ausbildungsdauer der Teilnehmer an der <u>Vorletzten</u> Abschlussprüfung?	33

TABELLE 23: WIE LANG WAR DIE TATSÄCHLICHE AUSBILDUNGSDAUER DER TEILNEHMER AN DER <u>LETZTEN ABSCHLUSSPRÜFUNG</u> ?	33
TABELLE 24: AUF WELCHE THEMEN BEZIEHT SICH DIE KOOPERATION MIT DER BERUFSSCHULE?	35
TABELLE 25: BEWERTUNG DER FACHPRAKTISCHEN AUSBILDUNG IM BETRIEB	37
TABELLE 26: BEWERTUNG DER FACHTHEORETISCHEN AUSBILDUNG IM BETRIEB	38
TABELLE 27: WÄHREND DER AUSBILDUNG ERWORBENE ZUSATZQUALIFIKATIONEN MIT ZERTIFIKAT/ZEUGNIS	42
TABELLE 28: WELCHE AUFGABENTYPEN WURDEN 1996 IN DER SCHRIFTLICHEN ABSCHLUSSPRÜFUNG EINGESETZT?	46
TABELLE 29: DURCHSCHNITTSNOTEN BEI DER <u>VORLETZTEN</u> ABSCHLUSSPRÜFUNG	48
TABELLE 30: DURCHSCHNITTSNOTEN BEI DER LETZTEN ABSCHLUSSPRÜFUNG	48
TABELLE 31: DURCHSCHNITT DER GESAMTNOTEN BEI DER <u>VORLETZTEN</u> ABSCHLUSSPRÜFUNG	48
TABELLE 32: DURCHSCHNITT DER GESAMTNOTEN BEI DER <u>LETZTEN</u> ABSCHLUSSPRÜFUNG	48
TABELLE 33: LETZTE PRÜFUNG UND ÜBERNAHME	50
TABELLE 34: IN WELCHEM AUFGABENBEREICH SIND SIE ZUR ZEIT TÄTIG?	51
TABELLE 35: WAS IST DIE KERNTÄTIGKEITEN IHRES DERZEITIGEN ARBEITSGEBIETES?	52
TABELLE 36: WIE HOCH IST DAS EINSTIEGSGEHALT FÜR BÜROKAUFLEUTE NACH DER AUSBILDUNG	53
TABELLE 37: WIE HOCH IST IHR DURCHSCHNITTLICHES BRUTTOENTGELT IM MONAT?	53
TABELLE 38: WIE LANGE DAUERTE UNGEFÄHR DIE EINARBEITUNGSZEIT AN IHREM DERZEITIGEN ARBEITSPLATZ?	54
TABELLE 39: DIE ZEHN WICHTIGSTEN ANFORDERUNGEN. EINSCHÄTZUNGEN DER PERSONAL-/AUSBILDUNGSVERANTWORTLICHEN UND DER FACHKRÄFTE IM VERGLEICH	56
TABELLE 40: WELCHE ANFORDERUNGEN SIND IN ALLEN AUFGABENBEREICHEN WICHTIG?	56
TABELLE 41: WELCHE ANFORDERUNGEN AN FACHKRÄFTE SIND MINDESTENS IN DEN MEISTEN BEREICHEN WICHTIG?	59
TABELLE 42: BENÖTIGEN SIE FÜR IHRE TÄGLICHE ARBEIT STENOGRAPHIE?	61
TABELLE 43: ENTSPRICHT DIE AUSBILDUNGSORDNUNG DEN ANFORDERUNGEN?	62
TABELLE 44: ZUFRIEDENHEIT DER FACHKRÄFTE MIT IHRER BERUFSSWAHL	62
TABELLE 45: WIE SCHÄTZEN SIE IHRE AUFSTIEGSMÖGLICHKEITEN EIN?	63
TABELLE 46: ERWARTEN SIE, DASS BÜROKAUFLEUTE SICH IM ANSCHLUSS AN IHRE AUSBILDUNG WEITERBILDEN?	64
TABELLE 47: FALLS WEITERBILDUNG SINNVOLL IST: WELCHE THEMEN SIND AUS IHRER SICHT BESONDERS WICHTIG?	65
TABELLE 48: WIE UNTERSTÜTZT IHR BETRIEB AUSGEBILDETE BÜROKAUFLEUTE, WENN FÜR DIESE EINE WEITERBILDUNG SINNVOLL IST? (MFN)	66

TABELLE 49: WEITERBILDUNG GEPLANT?	67
TABELLE 50: REGIONALE VERTEILUNG DER AUSBILDUNGSBETRIEBE.....	74
TABELLE 51: FRAGEBOGENEINSATZ UND RÜCKLAUF	74

A.4 Abkürzungsverzeichnis

AKA	Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (bei der IHK Nürnberg)	Mfn	Mehrfachnennung
		ÖD	Öffentlicher Dienst
BFS	Berufsfachschule	P/A	Personal- und Ausbildungsverantwortliche
BGJ	Berufsgrundbildungsjahr	Prod. Gew.	Produzierendes Gewerbe
BiBB	Bundesinstitut für Berufsbildung	ZSt	Zuständige Stellen
BK	Bürokaufleute		
DL	Dienstleistung		
HwK	Handwerkskammer		
KfB	Kaufleute für Bürokommunikation		
KoPrA	Modellversuch KoPrA: Entwicklung und Erprobung von komplexen Aufgaben zur Leistungsmessung und -beurteilung im Ausbildungsberuf zum/zur Bürokaufmann/ Bürokauffrau		

A.5 Literaturhinweise

BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (Hrsg.): Bürokaufmann/Bürokauffrau, Erläuterungen zur Verordnung über die Berufsausbildung, Nürnberg 1992

BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (Hrsg.): Lernortkooperation und Abgrenzung der Funktionen von Betrieb und Berufsschule. In: Tagungen und Expertengespräche zur beruflichen Bildung, Heft 25, Bielefeld 1996

HANS BÖCKLER STIFTUNG (Hrsg.): Neue Büroberufe – Neue Prüfungen, Düsseldorf 1994

OPPEL, WOLFGANG: Neuordnung von Ausbildungsberufen. In: Gewerkschaftliche Bildungspolitik, Heft 7-8, 1988

PÄTZOLD, G.; WALDEN, G. (Hrsg.): Lernortkooperation – Stand und Perspektiven, In: Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.), Berichte zur beruflichen Bildung, Heft 225, Bielefeld 1999

RADDATZ, ROLF: Eine neue Anleitung zur zeitlichen Gliederung der Ausbildung. In: Wirtschafts- und Berufserziehung, Heft 7, 1990, S. 197 – 200

SCHMIDT, JENS U. (Hrsg.): Kaufmännische Prüfungsaufgaben – handlungsorientiert und komplex!? In: Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.), Berichte zur beruflichen Bildung, Heft 204, Bielefeld 1997

Abstract

Published in 2001, Henrik Schwarz's/Martin Elsner's "Evaluation of office occupations – final report on the regulated occupation of commercial personnel (industry and commerce)" 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 legislation is to determine whether and to what degree the objectives and intentions of the reforms to office occupations has been implemented in the actual practice of vocational training in enterprises and vocational schools as well as in training examinations. The assessment is also designed to show how qualifications are in fact used and the extent to which training legislation reflects actual skills demands.