

Schwarz, Henrik; Elsner, Martin

Research Report

Evaluation der Büroberufe: Abschlussbericht zum Ausbildungsberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau (Industrie/Handel). Projekt 3.2004

Wissenschaftliche Diskussionspapiere, No. 57

Provided in Cooperation with:

Federal Institute for Vocational Education and Training (BIBB), Bonn

Suggested Citation: Schwarz, Henrik; Elsner, Martin (2001) : Evaluation der Büroberufe: Abschlussbericht zum Ausbildungsberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau (Industrie/Handel). Projekt 3.2004, Wissenschaftliche Diskussionspapiere, No. 57, ISBN 978-3-88555-705-0, Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB), Bonn, <https://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0035-0024-9>

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/236024>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.



<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/>

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 **BiBB** ▶

- ▶ Forschen
- ▶ Beraten
- ▶ Zukunft gestalten

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

Autoren:

Henrik Schwarz / Martin Elsner



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

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

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

Vertriebsadresse:

Bundesinstitut für Berufsbildung
Fachabteilung 1.2 (VÖ)
53043 Bonn
Bestell-Nr.: 14.057

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

Diese Netzpublikation wurde bei Der Deutschen Bibliothek angemeldet und archiviert.
URN: [urn:nbn:de:0035-0024-9](http://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0035-0024-9)

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 | <i>Durchschnittliche Betriebsgröße</i> | <i>15</i> |
| 2.2.2 | <i>Anteil der Bürokaufleute an allen kaufmännischen Beschäftigten</i> | <i>16</i> |
| 2.2.3 | <i>Einstellung externer Fachkräfte</i> | <i>17</i> |
| 2.2.4 | <i>Bedarfsentwicklung /-planung</i> | <i>18</i> |
| 2.2.5 | <i>Entwicklung der Ausbildungsplatzzahlen</i> | <i>19</i> |
| 2.2.6 | <i>Einstellungsverhalten bei kaufmännischen Auszubildenden insgesamt</i> | <i>20</i> |
| 2.2.7 | <i>Einstellung von BK-Auszubildenden</i> | <i>21</i> |
| 2.3 | AUSBILDUNGSPRAXIS | 22 |
| 2.3.1 | <i>Ausbildungstradition</i> | <i>22</i> |
| 2.3.2 | <i>Bedarfsermittlung und Rekrutierung</i> | <i>23</i> |
| 2.3.3 | <i>Berufswahlmotive der Bewerber</i> | <i>26</i> |
| 2.3.4 | <i>Organisation und Durchführung der Ausbildung</i> | <i>27</i> |
| 2.3.5 | <i>Handlungsorientierung</i> | <i>39</i> |
| 2.3.6 | <i>Zusatzqualifikationen</i> | <i>41</i> |
| 2.3.7 | <i>Prüfungen</i> | <i>43</i> |
| 2.4 | VERWERTUNG DER QUALIFIKATIONEN | 49 |
| 2.4.1 | <i>Übernahme</i> | <i>49</i> |
| 2.4.2 | <i>Betrieblicher Einsatz</i> | <i>50</i> |
| 2.4.3 | <i>Karrierewege und -planung</i> | <i>63</i> |
| 3 | FAZIT | 69 |
| | ANHANG | 71 |
| A.1 | EINGESETZTE UNTERSUCHUNGSINSTRUMENTE | 71 |
| A.1.1 | <i>Schriftliche Befragung</i> | <i>71</i> |
| A.1.2 | <i>Befragung der zuständigen Stellen</i> | <i>75</i> |
| A.1.3 | <i>Fallstudien in ausgewählten Betrieben</i> | <i>76</i> |
| 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/beruff/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 Ausbildungsverhältnisse. 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 Ausbildungsverhältnissen.

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 | |
|-----------------------------|--------------------|----|----------------|----------------|
| | abs. | % | Alte Länder | Neue Länder |
| | | | % | % |
| 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 |
| Anderer 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 n = 250 | Befragte insg. | | Geschlecht | | Betriebsgröße | | |
|--------------------------|----------------|----|------------|----|---------------|---------|------|
| | abs. | % | m | w | - 19 | 20 - 99 | > 99 |
| | | | % | % | % | % | % |
| 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 |
| Anderer 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 | Anderer ¹⁴ | 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

| ZSt ¹⁶ / 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 zukommt. 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 | |
|-----------------------------------|--------------------|----|------------|----|
| | abs. | % | m | w |
| | | | % | % |
| 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 Wiederholrfrequenz) 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 eininhalb 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 Bürokauleuten 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 Bürokauleute 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 überbetrieb- lichen Ausbildungs- stätte | 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 Zeitrictwerten (Zeitrictwertmethode) und die Halbjahresmethode mit Ankreuzen (Ankreuzmethode). Die Zeitrictwertmethode 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 („Musterbildungsplan“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 geschwitzt zwischen Produktion, Einkauf, Verkauf, Lagerhaltung und Textverarbeitung. D.h., der Auszubildende wird mehr oder weniger täglich mit den einzelnen Aufgabebereichen – 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 Verkürzter 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 Verkürzter 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 Personalienstleistungsunternehmens)

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 entwickelten. 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 das 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

2.4.2.3 Einarbeitungszeit

Die Dauer der Einarbeitungszeit beträgt bei etwas mehr als der Hälfte der befragten Fachkräfte (57 Prozent) ein bis drei Monate. Ein Viertel der Fachkräfte benötigt vier bis sechs Monate für die Einarbeitung, zehn Prozent mehr als sechs Monate. Die Dauer der Einarbeitungszeit nimmt mit der Größe der Betriebe ab, d. h. in Betrieben mit mehr als 100 Beschäftigten benötigen nur sieben Prozent der befragten Fachkräfte länger als sechs Monate für die Einarbeitung, während Fachkräfte aus Betrieben mit bis zu 19 Beschäftigten in 18 Prozent der Fälle mehr als sechs Monate benötigen. Die Gründe für die in kleineren Betrieben tendenziell längere Einarbeitungszeit könnte in einem größeren Aufgabenspektrum und einer geringeren Funktionsgliederung liegen.

Für die Fachkräfte, die im jetzigen Betrieb ausgebildet wurden, gibt es in der Regel keine speziellen Einarbeitungsprogramme, da sie meistens zum Ende der Ausbildung schon auf den zukünftigen Arbeitsplätzen eingesetzt werden. Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen heben die kurze Einarbeitungszeit der im eigenen Betrieb ausgebildeten Fachkräfte gegenüber externen Fachkräften hervor.

Überhaupt könne man nur mit „*internen Kräften*“ arbeiten, da die Einarbeitungszeit externer Kräfte zwischen sechs und sieben Monate betrage. (Geschäftsführer einer Konzertagentur)

„*Wenn man denn weiß, in welche Richtung das geht und wo man eben einen Arbeitsplatz anbieten kann, dass man versucht, das ausbildungsmäßig so zu drehen oder so Schwerpunkte zu setzen, dass zum Ende der Ausbildung dann nahtlos eine Funktion übernommen werden kann ohne Einarbeitung.*“ (Personalleiter eines Handelsunternehmens)

Tabelle 38: Wie lange dauerte ungefähr die Einarbeitungszeit an Ihrem derzeitigen Arbeitsplatz?

| 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 | | | | | Fach- kräfte |
|------------------------------------------------------|-------|---------|--------|----|-----------------|
| 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- leistungskennnisse | 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- leistungskennnisse | 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 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 Bürokauffrauen „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 Bürokauffrauen 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-/Ausbildungsverantwortliche | | 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)

| | | | | | | | |
|-------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|
| Kursteilnahme | 88 | 35 | 37 | 35 | 34 | 32 | 50 |
| Fortbildung zu Fachkaufleuten | 24 | 10 | 18 | 8 | 9 | 12 | 13 |
| Fortbildung zu Fachwirten | 18 | 7 | 12 | 6 | 8 | 12 | 5 |
| Fachschulbesuch | 12 | 5 | 2 | 6 | 6 | 0 | 5 |
| Studium | 23 | 9 | 10 | 9 | 8 | 10 | 5 |
| weiß noch nicht | 73 | 29 | 27 | 30 | 30 | 29 | 28 |
| andere Weiterbildung | 22 | 9 | 14 | 8 | 7 | 8 | 5 |
| keine Weiterbildung | 30 | 12 | 6 | 14 | 14 | 15 | 12 |
| keine Angabe | 15 | 6 | 2 | 7 | 6 | 7 | 3 |

Sb = Sachbearbeitung / Kb = Kundenberatung / Sek = Sekretariat

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 Ausbildungsverhältnisse 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-Auszu-

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 bundesweit | durch die Befragung 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 Bürokommunikation (IHK) | 84 | 63 | 75,0 | 20.760 | 15.505 | 74,7 |
| Fachangestellte für Bürokommunikation (ÖD) | 18 | 16 | 88,9 | 2.657 | 2.141 | 80,6 |
| | 244 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 Arbeitnehmervertretern wurde ein stark verkürztes Fragenprogramm durchgegangen, welches das Schwergewicht auf die Aktivitäten des Betriebs-/Personalrates legte). Die Leitfäden umfassten – verkürzt dargestellt – die folgenden Fragenkomplexe:

Ausbildung:

Ausbildungsberufe, Ausbildungserfahrung, Anzahl Auszubildender, Bewerberinnenauswahl (nur Personal-/Ausbildungsverantwortliche)

Berufswahl (nur Fachkräfte, Auszubildende)

Ablauf und Organisation der Ausbildung, Umsetzung der Ausbildungsordnung

Beschäftigung:

Übernahme

Arbeitsanforderungen

Weiterbildung und Aufstieg

Arbeitsmarktchancen

Zukünftige Entwicklung:

Entwicklung der Auszubildendenzahlen und Übernahmen (nur Personal-/Ausbildungsverantwortliche)

Organisatorisch-technische Entwicklung und deren Auswirkungen auf berufliche Anforderungen

Die Interviews mit den Personal- bzw. Ausbildungsverantwortlichen dauerten in der Regel zwischen 45 Minuten und 90 Minuten (Mindestens 30 Minuten, wenn die Gesprächspartner nur wenig Zeit erübrigen konnten, aber in Einzelfällen deutlich über zwei Stunden, vor allem wenn mehrere leitende Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterinnen befragt wurden). Die Gespräche mit den Auszubildenden und den Fachkräften beanspruchten 30 bis 60 Minuten. Die Interviews mit den Arbeitnehmervertretungen waren am kürzesten, zumeist nicht länger als 30 Minuten.

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 Fertigteilerwerke | 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 | Fachspezifische |
| EDV, Betriebsführung/Betriebswirtschaft | Fachspezifische Weiterbildung |
| EDV, betriebswirtschaftliche Grundlagen | Fachspezifische, zukunftsorientierte Schwerpunkte sollten beachtet werden |
| EDV, Branchenkenntnisse, Kundenbetreuung | Fachwissen |
| EDV, Buchführung | Festigung des kaufmännischen Wissens generell |
| EDV, DATEV, Personalwesen | Finanz- und Rechnungswesen, Sekretariat |
| EDV, fachspezifische Weiterbildung | Finanzbuchhaltung, Lohn- und Gehaltsabrechnung |
| EDV, Fremdsprachen | firmenbezogene Themen bezüglich Neu- und Gebrauchtwagenverkauf, Mietwagen, usw. |
| EDV, Führungsaufgaben | Fortführung der PC-Kenntnisse |
| EDV, gutes Kundenverhalten, modernes Dienstleistungsverhalten | Fremdsprache Englisch |
| EDV, Internet | Fremdsprachen |
| EDV, Kundenbetreuung | Fremdsprachen, Ausbildereignungsprüfung |
| EDV, Multimedia | Fremdsprachen, Datenverarbeitung |
| EDV, Online Dienste, Psych. Verkaufsschulung | Fremdsprachen, EDV |
| EDV, Orga | Fremdsprachen, EDV, Buchhaltung |
| EDV, Rhetorik | Fremdsprachen, EDV, fachliche Qualifikation: Bilanzbuchhaltung(Personalfachkfm./Marketing-Zusatzausbildung) |
| EDV, spez. Vertiefungen im Fachbereich nach der Ausbildung | Fremdsprachen, Fachkenntnisse, Rechnungswesen |
| EDV, Sprachen | Fremdsprachen, Fachwissen |
| EDV, Steuerrecht | Fremdsprachen, PC-Anwendungen |
| EDV, Teamarbeit, Sprachen | Fremdsprachen, Wirtschafts-/Steuerrecht |
| EDV-Anwendungen | Führung, Menschenkenntnis, Verantwortungsbewusstsein |
| EDV-Kenntnisse | für unseren Bereich: Steuerrecht, Arbeitsrecht, Sozialversicherung, EDV |
| EDV-Kenntnisse, Schriftverkehr, Organisation | gesetzliche Änderungen |
| EDV-Kommunikation, EDV allgemein | Immobilienfachw., Psychol., EDV, Arbeitsorganisation |
| EDV-Programme, Telefontraining, Rechtschreiben/Grammatik | individuelle EDV, Sprachen |
| Englisch | Informatik, EDV |
| Englisch, fachbezogene Themen, Persönlichkeitstrainings | Internet |
| Englisch, PC-Kenntnisse, Marketing/Marktforschung | Internet, Online-Dienste, Windowsprogramme |
| 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 | |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| je nach Arbeitseinsatz: Fachwirt für Einkauf, Buchhalter, Personalfachfrau/-mann | Produktkenntnisse, Verkauf, Vertrieb |
| je nach Arbeitsgebiet | Rechnungswesen, Materialwirtschaft, Personalwesen |
| je nach Eignung und Interesse | Reisekosten, Lohn- und Gehaltsrechnung, bes. gesetzliche Bestimmungen, Krankenkassen |
| je nach Einsatzgebiet | Spezialisierung |
| je nach Fachgebiet | Spezialisierungen, z. B. Bilanzbuchhaltung; evtl. Fortbildung |
| juristische Grundkenntnisse, pers. Arbeitstechniken | Sprachausbildung, Computerausbildung |
| Kenntnisse aus unserem Dienstleistungsbereich, EDV-Textverarbeitung | Sprachen |
| Kommunikation, Arbeitsorganisation | Sprachen, Controlling, Buchhaltung |
| Kundenbetreuung, Beseitigung persönlicher Defizite, spez. arbeitsgebietsbezogene Weiterbildungen | Sprachen, EDV |
| Kundenorientierung | Sprachen, EDV nach Arbeitsplatz |
| Kundenpflege | Sprachkenntnisse |
| Lohn-/Gehaltsrechnung, Steuerwesen | steuerliche und europäische Richtlinien |
| Moderne Medien, Sozialkompetenz, Wirtschaftswissenschaften | Steuern, Bauabrechnung, Bauverträge |
| neue Computerprogramme, neue Erkenntnisse in Steuern, Finanzen und DIN-Normen im schreibt. Bereich | Steuern, Buchhaltung |
| neue rechtliche Regelung, neue Bürotechnik u. ihre Anwendungsmöglichkeit | Steuerrecht, Arbeitsrecht, SV-recht |
| Neue Technologien | Steuerrecht, Renten-, AL-, Krankenversicherung, Datenverarbeitung |
| Neuerungen im EDV-Bereich | Studium Betriebswirtschaft |
| Neuerungen in Gesetzen, Verordnungen, vor allem auf europ. Ebene | tätigkeitsbezogene Rechtskenntnisse |
| Organisation | Termin- und Zeitplanung, Betriebsorganisation, kommunikative Fähigkeiten |
| Organisation, EDV | Umsetzung europäischer Rechtsverordnungen |
| PC-Anwendungen, arbeitsplatzbezogene Themen | unternehmensspezifisch: Immobilienwirtschaft |
| PC-Kenntnisse, Finanzbuchhaltung | unternehmerisches Denken |
| PC-Kurse, Fremdsprachen | Veränderungen wirtschaftlich, gesetzlich |
| Personalwirtschaft, Controlling, Mitarbeiterführung | Verhalten am Telefon, Verkaufstraining |
| Persönlichkeitsentwicklung, Fremdsprachen | Verhandlungsgeschick, -taktik |
| Präsentationstechnik, Arbeitsorganisation, EDV | Verkäuferausbildung |
| Praxisführung, Buchhaltung, Bilanzbuchhaltung | 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 |
| Büroalleinkraft | 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 BÜROKAUFLER 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 BÜROKAUFLER 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 BÜROKAUFLER, 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 |
| BFS | Berufsfachschule | ÖD | Öffentlicher Dienst |
| BGJ | Berufsgrundbildungsjahr | P/A | Personal- und Ausbildungsverantwortliche |
| BiBB | Bundesinstitut für Berufsbildung | Prod. Gew. | Produzierendes Gewerbe |
| BK | Bürokaufleute | ZSt | Zuständige Stellen |
| 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.