



Nick Baumann

Wissenschaftliche Begleitung:

Prof. Dr. Tade Tramm & Dr. Nicole Naeve-Stoß

Institut für Berufs- und Wirtschaftspädagogik Hamburg

Arbeitspapiere

Nr. 9

13.02.2014

Das Berufsprofil des Kaufmanns für Büromanagement

- Zusammenfassung der Evaluationsberichte-

Inhaltsangabe:

Im Folgenden soll sich intensiver mit dem Berufsprofil des KfBm auseinandergesetzt werden, um seine beruflichen Tätigkeiten, Funktionen und (Kern) Kompetenzen zu antizipieren. Hierfür werden zunächst ausgewählte Ergebnisse der Evaluation der Büroberufe zusammengetragen.

Inhalt

I. Ergebnisse der Evaluation der Büroberufe.....	1
1. Zur Evaluation.....	1
2. Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (Industrie/Handel und Handwerk)	
http://www.bibb.de/dokumente/pdf/wd_54_evaluation_buerokaufmann.pdf	4
1.1. Die Ausbildungsbetriebe (S.23-29)	4
1.2. Beschäftigung und Verwertung der Qualifikationen (S. 83-98)	5
1.2.1. Einsatzgebiet	5
1.2.2. Fallstudien.....	6
1.2.3. Anforderungen.....	8
1.3. Weiterbildung (S. 99-107)	9
3. Bürokaufmann/Bürokauffrau (Industrie /Handel).....	10
http://www.bibb.de/dokumente/pdf/wd_57_evaluation_buerokaufmann_ind.pdf	10
3.1. Die Ausbildungsbetriebe (S.13-17)	10
3.2. Verwertung der Qualifikationen (S. 49- 67).....	10
3.2.1. Einsatzgebiete	11
3.2.2. Anforderungen.....	12
3.2.3. Weiterbildung	14
4. Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst)	
http://www.bibb.de/dokumente/pdf/wd_55_evaluation_fachangestellter.pdf	16
4.1. Die Fachbereiche (S.43-47)	16
4.2. Verwertung der Qualifikationen (78-98).....	17
4.2.1. Einsatzbereiche	17
4.2.2. Fallstudien (S.92-93).....	19
4.2.3. Anforderungen.....	19
4.3. Weiterbildung	20
5. Bürokaufmann/Bürokauffrau (Handwerk)	21
http://www.bibb.de/dokumente/pdf/wd_56_evaluation_buerokaufmann.pdf	21
5.1. Verwertung der Qualifikationen (S.49-61).....	21
5.1.1. Einsatzbereiche	21
5.1.2. Fallstudien (S.56)	23
5.1.3. Anforderungen.....	24
5.1.4. Fallstudien zu den kaufmännischen Qualifikationen (S.58 f.).....	25
5.2. Weiterbildung	26

Das Berufsprofil des Kaufmanns für Büromanagement

Die folgenden Ausführungen setzen sich intensiver mit dem Berufsprofil des KfBM auseinander, um seine beruflichen Tätigkeiten, Funktionen und (Kern) Kompetenzen zu antizipieren. Hierfür werden zunächst ausgewählte Ergebnisse der Evaluation der Büroberufe zusammengetragen.

I. Ergebnisse der Evaluation der Büroberufe

Die Evaluation der Büroberufe ist ein Projekt vom BIBB (Laufzeit I/1997 - IV/1999), deren Ergebnisse 2001 veröffentlicht wurden. Die betrifft die Bürokaufleute (Industrie, Handel und Handwerk), die Kaufleute für Bürokommunikation (Industrie und Handel) und die Fachangestellten für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst). „Grundlage dieser Veröffentlichungsreihe sind [...] schriftliche Befragungen von Betrieben und zuständigen Stellen sowie Fallstudien und Expertengespräche“ (Vorwort). „Die Berichte aus allen Erhebungen verfolgen das Ziel, die bisherige Ausbildung in diesen Berufen sowie die [...] künftigen Herausforderungen und Trends zu reflektieren und Konsequenzen für die zukünftige Durchführung und Ordnung der Berufsausbildung zu ziehen“ (ebd.). Die Berichte sind auf der Homepage des BIBB öffentlich einsehbar und unter der Kategorie ‚Berichte‘ nach den Berufen gegliedert (<http://www.bibb.de/de/wlk8068.htm>).

Die folgenden Kapitel lehnen sich an die Gliederung der Berichte an und beziehen sich ausschließlich auf den genannten Beruf und Bericht. Auf eine erneute Nennung der Quelle im Text wird entsprechend verzichtet.

1. Zur Evaluation

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

- Strukturdaten (Wirtschaftszweige, Betriebsgröße/Beschäftigte, Auszubildende)
- Bewerber- und Berufsauswahl (Gründe, Einstellungsverfahren, Vorbildung, Ausbildungsdauer)

- Organisation und Inhalte der Ausbildung
- Abschlussprüfung und Übernahme ins Beschäftigungsverhältnis
- Anforderungen an ausgebildete Fachkräfte
- Weiterbildung
- Einschätzungen der Zufriedenheit und beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten.

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

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

In einem dritten Schritt wurden Fallstudien durchgeführt. Anhand von Leitfäden wurden Ausbildungs- und Personalverantwortliche, Fachkräfte, Auszubildende sowie Betriebs- bzw. Personalräte zu den Themenkomplexen Ausbildungsplatzentwicklung, Branchenzugehörigkeit und Prüfungen befragt. Der vorliegende Bericht stellt die Ergebnisse der Evaluation des Ausbildungsberufs zum/zur Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation dar. Die Ergebnisse basieren bezogen auf die schriftliche Befragung der Betriebe auf Antworten von 169 Personal-/Ausbildungsverantwortliche (P/A) und 135 einschlägig ausgebildeten Fachkräfte (F).

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

Im Rahmen der Fallstudien wurden Befragungen von Ausbildungs-/Personalverantwortlichen, Fachkräften, Auszubildenden und Betriebsräten in 12 ausgewählten Ausbildungsbetrieben in Industrie, Handel, Dienstleistungen und Handwerk durchgeführt. Für die Fallstudien wurden

Ausbildungsbetriebe unterschiedlicher Betriebsgrößen und Branchen, insbesondere aus dem Dienstleistungsbereich, ausgewählt.“ (Evaluation KfB, S. 11 f.)

2. Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation (Industrie/Handel und Handwerk)
http://www.bibb.de/dokumente/pdf/wd_54_evaluation_buerokaufmann.pdf

Der KfB wurde am Leitbild computergestützter Sachbearbeitung ausgerichtet und hat seinen Aufgabenschwerpunkt in Assistenzfunktionen und abteilungsbezogenen Sekretariatsaufgaben (vgl. S. 7). Nach den Grundsätzen zur Neuordnung der bürowirtschaftlichen Ausbildungsberufe von 1987 ist die berufliche Handlungskompetenz in folgende Kompetenzen zu untergliedern:

- **„wirtschaftliche Kompetenz**, z. B. grundlegende einzel- (bzw. verwaltungsinterne) und gesamtwirtschaftliche sowie wirtschaftsrechtliche Qualifikationen;
- **technische Kompetenz**, z. B. Beherrschung der herkömmlichen und modernen Informations- und Kommunikationstechniken einschließlich der Beurteilung arbeitsorganisatorischer und Rationalisierungsfragen, Produktkenntnis und sachgerechter Umgang mit Arbeitsmitteln;
- **ökologische Kompetenz**, z. B. umweltbewusstes, umweltentlastendes, umweltökonomisches Handeln, Erkennen und Vermeiden von Umwelt- und Gesundheitsgefahren;
- **organisatorische Kompetenz**, z. B. Grundlagen des Organisierens, Planens, Verwaltens, der Organisation/Gestaltung von Arbeitstätigkeiten, Unterstützung von Organisationsentwicklung;
- **soziale Kompetenz**, z. B. sozialkommunikative Fähigkeiten im Umgang mit Kunden/Klienten/Bürgern bzw. Mitarbeitern/Vorgesetzten, Team- und Kooperationsfähigkeit, bewältigen von Konflikten, eigene Persönlichkeit einschätzen, Entscheidungsfähigkeit entwickeln, Interessen unterscheiden und vertreten.“ (S. 8)

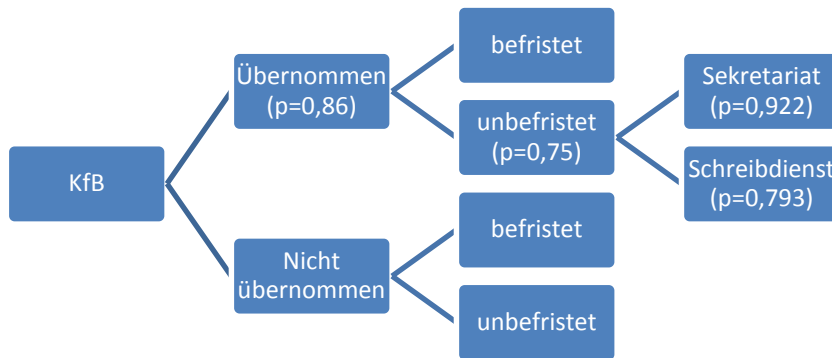
2.1. Die Ausbildungsbetriebe (S.23-29)

84 Prozent der ausbildenden Betriebe fallen unter die Kategorie „Handel und Dienstleistungen“, wobei innerhalb dieser Kategorie 70 Prozent der Subkategorie „andere Dienstleistungen“ zuzuordnen sind. Hierunter sind u. a. folgende Bereiche zu verstehen: Beratungsdienstleistungen, EDV-Bereich/ Computerbranche, Medienbereich, Verbände, Institute, Freie Berufe und Öffentlicher Dienst.

Der Beruf findet besonders bei Betrieben mit bis zu 19 Beschäftigten (30 Prozent) und Betrieben mit mehr als 50 Beschäftigten (50 Prozent) Anklang.

2.2. Beschäftigung und Verwertung der Qualifikationen (S. 83-98)

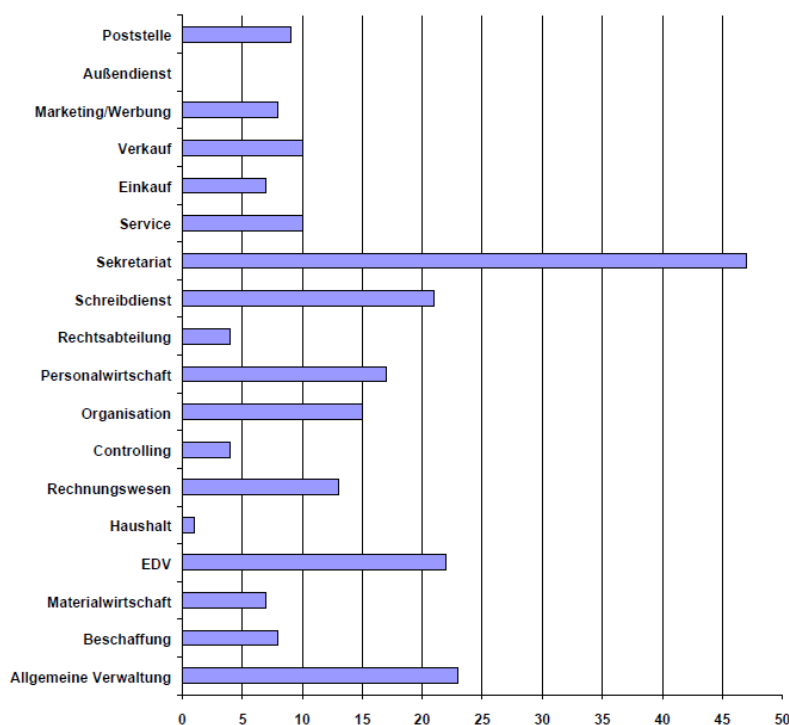
Es ist zunächst festzuhalten, dass die Betriebe die Ausbildung stark an ihren Bedarf und den betrieblichen Gegebenheiten ausrichten. So werden externe Bürofachkräfte nur sehr selten eingestellt (S. 26). Entsprechend ist die Übernahmequote mit rd. 86 Prozent relativ hoch.



„Die befragten Fachkräfte wurden zu 93 Prozent bei ihrem derzeitigen Arbeitgeber ausgebildet. Die Fachkräfte in Betrieben mit 100 und mehr Beschäftigten wurden häufiger bei ihrem derzeitigen Arbeitgeber ausgebildet.“ (S. 83)

2.2.1. Einsatzgebiet

Das Einsatzgebiet der KfB variiert nach den Angaben der Betriebe stark. So reiche dieses „vom Sekretariat über die telefonische Kundenberatung, Sachbearbeitung, Kundenbetreuung und den Einkauf bis zur Personal- und Mitgliederverwaltung“ (S. 87).



Nach Angaben der Fachkräfte bilden Schwerpunkte des Einsatzgebietes das Sekretariat, die allgemeine Verwaltung die EDV und der Schreibdienst (S. 89). „Bei der Betrachtung der Aufgabenbereiche nach Betriebsgrößen fällt die Konzentration auf einige Aufgabenbereiche wie ‚Sekretariat‘, ‚Controlling‘, ‚Materialwirtschaft‘ und

„allgemeine Verwaltung“ bei zunehmender Betriebsgröße auf. Dies geht einher mit der höheren Arbeitsteilung in größeren Betrieben und zeigt gleichzeitig, dass die Beschäftigten in kleineren Betrieben mit unterschiedlichen Aufgabenbereichen betraut sind“ (S. 88).

Bei der schriftlichen Befragung der Fachkräfte nach deren Kerntätigkeiten in ihrem derzeitigen Aufgabengebiet wurden an erster „Stelle Sekretariatsaufgaben, an zweiter Stelle Sachbearbeitung und an dritter Stelle Kundenberatung“ (S. 89 f.) genannt.

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

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

„Bezogen auf die Betriebsgröße ist auffällig, dass in Betrieben mit bis zu 19 Personen überdurchschnittlich häufig DV-Sachbearbeitung, Kundenberatung und Kundenbetreuung sowie Schreibdienst genannt wird.“ (S. 90)

2.2.2. Fallstudien

Auszüge zur beruflichen Tätigkeit aus den Fallstudien sind:

(Personalsachbearbeitung) Sie hat „mehr als hundert Mitarbeiter zu betreuen. [...] „Und da muss ich eigentlich alles machen. Ob jetzt jemand auf eine neue Stelle versetzt wird. Dann muss man das Gehalt festlegen, klar immer nur mit Absprache vom Vorgesetzten, muss immer die ganzen Daten raussuchen. Wenn eine Stelle frei wird, muss ich die Stelle ausschreiben. Das Banalste, was wir jeden Tag machen, ist die Stempel registrieren. Wie müssen ja alle stempeln. Und wenn einer das vergessen hat, müssen wir das registrieren. Urlaub eingeben. Wer Sondervergütungen bekommt, das wird manuell in den Computer eingegeben. Wir müssen die ganzen Stammdaten pflegen. Die Akten selber pflegen. Wenn Bewerbungen kommen, die Bewerbungen absagen, zusagen, einladen zum Gespräch. Ich mache für meine Chefin ziemlich viel so

Terminüberwachung, also wenn die etwas an Terminen wahrnehmen muss, dann gebe ich ihr das raus. Wenn irgendeine Information an die anderen Bereiche weitergegeben werden muss, schreibe ich die eben.“ Im Personalwesen sind sie insgesamt zu fünf. Man hat sich die Arbeit aufgeteilt. Nur die Ab- und Zusagen werden ausschließlich von ihr erteilt. (A) (S. 91)

(Mischarbeitsplatz) Nach ihrer Ausbildung ist sie zu einer Tochtergesellschaft gewechselt. Dort ist sie im „Zentraleinkauf“ tätig. Zum einen hat sie die „übliche Sekretariatsarbeit“ zu erledigen: „[...] halt so Vorbereitungen. Bürotätigkeiten habe ich auf jeden Fall [...] jede Menge. Schreibarbeiten, Ablage, Terminorganisation, alles, was so mit dazu gehört.“ Daneben ist sie auch in die Sachbearbeitung eingebunden. Sie nimmt Bestellungen entgegen und bearbeitet sie oder gibt sie an die entsprechende Stelle weiter. Ihr Bereich umfasst den „gesamten EDV-Bedarf, Einkauf und Verkauf“, sowie im Verlagswesen die Bearbeitung von Buchbestellungen. Sie teilt sich mit ihrem Vorgesetzten diese Arbeit, dabei sei er für die „großen“ Projekte verantwortlich, sie dagegen für die kleinen. „Dann gehört halt auch die Inventur dazu und die ISBN-Nummern-Vergabe. Die Pflege von den Kooperationen, das heißt Schriftwechsel, und so weiter ... Im Moment zum Beispiel bin ich an einer Sache dran, unsere Publikationen im Internet ein bisschen anschaulicher darzustellen. Dann habe ich jetzt einen Flyer entworfen, der muss jetzt halt nur noch gedruckt werden, damit man den Leuten auch was in die Hand geben kann. Das haben wir vorher noch nicht groß gehabt.“ Insgesamt gesehen empfindet sie ihre Arbeit als „sehr selbständig“. Sie habe jetzt „sehr viel“ Außenkontakte mit Kunden. (V) (S. 91)

(Sekretariat) „Ich bin im Sekretariat der Warenabteilung. Ich erledige den gesamten Schriftverkehr mit den Kunden. Ich bin da die einzige. Büroorganisation gehört auch zu meinen Aufgaben, tägliche Post: Eingang- und Ausgang, Organisation von Besprechungen, falls irgend etwas anfällt. Ich habe auch direkt mit Kunden und Lieferanten zu tun: Wenn wir unsere Kunden oder Lieferanten zu irgendwelchen Veranstaltungen einladen, dann werden alle Hotels und alle Dinge, die für die Kunden wichtig sind, von mir organisiert. In meinem Bereich kann ich selbstständig arbeiten.“ (H) (S. 92)

(Sekretariat) Zur Zeit arbeitet sie in der „Qualitätssicherung“ eines großen Unternehmens. Diese Abteilung arbeitet mit „Einkauf, Marketing und Vertrieb“ zusammen. Sie ist eine Art „Stabsstelle, eine Dienstleistungsabteilung“. Sie arbeitet mit der Abteilungsleiterin an verschiedenen „Projektaufgaben“ zusammen, aufgrund derer sie mit verschiedensten Abteilungen Kontakt hält. Die Tätigkeiten eines normalen Arbeitstages sehen wie folgt aus: „Ich nehme Sekretariatsaufgaben wahr, Schriftverkehr, Planung, Organisation, Ablage, Telefondienst und stupide Sachen, wie Kopieren, verschiedene Arbeiten am PC, wie z. B. Listen erstellen. Die Arbeit ist eigentlich sehr vielseitig.“ (V) (S. 92)

2.2.3. Anforderungen

Nachstehende Qualifikationen (Auswahl der ersten 5 Ränge) wurden von den Betrieben und den ausgebildeten Fachkräften **in allen Aufgabenbereichen** als **wichtig** eingestuft (S. 93 f.):

	Betrieb		Fachkraft	
Rang	Bezeichnung	Prozent	Bezeichnung	Prozent
1	DV: Textverarbeitung	84	DV: Textverarbeitung	79
2	-Schriftverkehr/Korrespondenz -gute Deutschkenntnisse -Denken in Zusammenhängen	69	Selbstständigkeit	76
3	Zusammenarbeit im Team	67	Schriftverkehr/Korrespondenz	64
4	Selbstständigkeit	65	Planen/Organisieren	56
5	Eigeninitiative	64	-Eigeninitiative - Denken in Zusammenhängen	54

Bei den Anforderungen, die in **den meisten Bereichen wichtig** sind, wird sowohl von den Betrieben als auch von den Fachkräften die „Bürowirtschaft“ am häufigsten genannt (B: 44 % / F: 58 %).

Bei den Anforderungen, die in **einigen Bereichen wichtig** sind, werden von den Betrieben „Einkauf, Statistik“ am häufigsten genannt (60 %). Die Fachkräfte nennen hier das „ökologische Verhalten“ am häufigsten (39 %).

In **keinem Bereich** wichtig sind folgende Anforderungen:

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

2.3. Weiterbildung (S. 99-107)

„88 Prozent der Betriebe erwarten, dass alle KfB im Anschluss an ihre Ausbildung Kenntnisse weiter vertiefen sollen, 60 Prozent erwarten, dass zusätzliche Qualifikationen erworben werden“ (S. 99).

Wichtige Fortbildungsthemen sind u.a. nach Aussage der Betriebe „Fremdsprachen“ (S. 99) und nach Aussage der Fachkräfte „Anpassung der Qualifikation an die Fortentwicklung im Bereich der Datenverarbeitung und Kommunikationstechnik“ (S. 103).

3. Bürokaufmann/Bürokauffrau (Industrie /Handel)

http://www.bibb.de/dokumente/pdf/wd_57_evaluation_buerokaufmann_ind.pdf

Laut dem Bundesanzeiger von 1991 sind die typischen Aufgabengebiete eines Bk's die Personalverwaltung und Entgeltabrechnung, Buchführung, Kostenrechnung sowie Auftrags- und Rechnungsbearbeitung und Lagerhaltung. „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 Informationsbearbeitung, betriebsbezogenes Rechnungswesen, Personalwesen, Büroorganisation, Auftrags- und Rechnungsbearbeitung sowie Lagerei.“ (S. 7 f.)

3.1. Die Ausbildungsbetriebe (S.13-17)

Die Hauptwirtschaftszweige, in denen Bürokaufleute ausgebildet werden, sind (Andere) Dienstleistungen (29 Prozent), Handel (25 Prozent) sowie Metall/Elektro (13 Prozent). Die Kategorie der Dienstleistungen unterscheidet sich nach (geordnet nach der Rangfolge der Zugehörigkeit von Ausbildungsbetrieben) 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).

Bei der Größe der Betriebe fällt auf, dass im Gewerbe und Handel größtenteils Betriebe mit 20-49 Beschäftigten ausbilden (Gew.: 33 %; H.: 32 %). Dienstleister und andere Wirtschaftszweige bilden überwiegend ab einer Größe von mehr als 200 Beschäftigten aus (DL.: 24 %; A.: 44 %).

3.2. Verwertung der Qualifikationen (S. 49- 67)

Die Übernahmequote bei den Bürokaufleuten liegt über alle Branchen verteilt bei 63,4 Prozent. Anders als bei den Kaufleuten für Bürokommunikation werden Bürokaufleute öfter als externe Fachkräfte eingestellt. „Etwa ein Drittel der Ausbildungsbetriebe stellte in den letzten drei Jahren auch externe, d. h. in anderen Unternehmen ausgebildete Bürokaufleute ein.“ (S. 17). Dabei ist auffällig, dass größere Unternehmen (50 bis 199 Beschäftigte) eher externe Fachkräfte einstellen, als kleinere Unternehmen (43 Prozent zu 19 Prozent). Dies lässt darauf schließen, dass die Ausbildung weniger unternehmensspezifisch ist, als bei den Kaufleuten für

Bürokommunikation und die beruflichen Qualifikationen einen flexibleren Einsatz auf den Arbeitsmarkt erlauben.

3.2.1. Einsatzgebiete

„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.“ (S. 50).

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

Im Hinblick auf die Kerntätigkeit des derzeitigen Aufgabenbereichs stünde nach Aussage der Fachkräfte die (DV-) Sachbearbeitung im Vordergrund. Die Kundenberatung hingegen wird kaum als Kerntätigkeit genannt. Ebenso auffällig ist, dass der Kundenkontakt allgemein bei großen Unternehmen gering ausfällt, ebenso wie der Schreibdienst.

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

3.2.2. Anforderungen

Nachstehende Qualifikationen wurden von den Betrieben und den ausgebildeten Fachkräften **in allen Aufgabenbereichen** als **wichtig** eingestuft (S. 56):

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

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

Bei Anforderungen, die **in den meisten Bereichen wichtig** sind (S. 59), wird sowohl von den Betrieben als auch von den Fachkräften das „Denken in Zusammenhängen“ am häufigsten genannt (B: 92 % / F: 96 %).

Bezeichnung	Personal- und Ausbildungsverantwortliche						Fachkräfte	
	Rang	Insg.	Branche			Bezeichnung	Rang	Insg.
		%	Prod.	Handel	DL			%
Denken in Zusammenhängen	1	92	91	91	92	Denken in Zusammenhängen, Selbständigkeit	1	96
Gute Deutschkenntnisse	2	88	86	92	86	Anpassungsfähigkeit	2	89
Selbständigkeit, Zusammenarbeit im Team	3	87	88/85	88/89	90/88	Zusammenarbeit im Team, Eigeninitiative	3	87
Anpassungsfähigkeit	4	86	82	84	86	DV: Textverarbeitung	4	86
Eigeninitiative, gute Rechenkenntnisse, Schriftverkehr, DV: Textverarbeitung	5	84	84/83/79/84	83/84/86/78	81/84/82/89	Planen/Organisieren	5	84

Die Personal- und Ausbildungsverantwortlichen halten folgende Anforderungen **in allen Bereichen** für **nicht wichtig** (S. 60 f.):

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).

3.2.3. Weiterbildung

Während es im Dienstleistungsbereich von 62 Prozent der Befragten für notwendig gehalten wird, dass sich alle weiter qualifizieren sollen, befürworten dies nur 44 Prozent im Handel. Folgende Weiterbildungen werden als besonders wichtig erachtet (S. 64 f.):

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

32 Prozent der befragten Fachkräfte haben seit dem Ende der Ausbildung an einer Fortbildungsmaßnahme teilgenommen. „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.“ (S. 65).

4. *Fachangestellter/Fachangestellte für Bürokommunikation (Öffentlicher Dienst)*
http://www.bibb.de/dokumente/pdf/wd_55_evaluation_fachangestellter.pdf

Zunächst ist festzuhalten, dass 16,7 Prozent der Fachangestellten für Bürokommunikation in Berlin ausgebildet wurden. Ausbildungsbetriebe sind dabei nahezu alle Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen (S. 15). Von 1994 bis 1999 ist zudem ein deutlicher Anstieg der Ausbildungsverhältnisse zu verzeichnen (von 2.569 auf 4.290) (S. 18).

4.1. *Die Fachbereiche (S.43-47)*

„Fachangestellte für Bürokommunikation können in verwaltenden Funktionen sowie mit Assistenz- und Sekretariatsaufgaben in verschiedenen Fachbereichen des öffentlichen Dienstes eingesetzt werden. Während der Ausbildung sollen die Auszubildenden, entsprechend der Berufsbildposition 9 des Ausbildungsrahmenplans, in zwei Fachbereichen eingesetzt werden. Die Berufsbildposition 9 ‚Fachaufgaben einzelner Fachbereiche, Verwaltungsverfahren und Rechtsanwendung‘ rundet das Ausbildungsberufsbild hinsichtlich der verwaltungsfachlichen Qualifizierung der Auszubildenden ab.“ (S. 43)

Fachbereiche sind u.a. jegliche Formen von Ämtern (Ordnungsamt, Einwohnermeldeamt, Sozialamt, Jugendamt etc.) oder von zuständigen Stellen (Zulassungsstelle, Rechtsbehelfsstelle etc.).

Fachbereiche in denen die Fachangestellten für Bürokommunikation ausgebildet wurden Mehrfachnennungen waren möglich!	
Personal-/Ausbildungsverantwortliche (297 Nennungen) häufigste Nennungen	Fachangestellte für Bürokommunikation (250 Nennungen) häufigste Nennungen
17x Personalabteilung	28x Schreibdienst/-büro
17x Ordnungsämter	26x Sozialämter
13x Innere Verwaltung	24x Bürowirtschaft/Büroorganisation
13x Sozialämter	12x Ordnungsämter
9x Haushalt/ Finanzwesen	8x Bauämter
8x Bafög-Ämter	7x Assistenz- und Sekretariatsaufgaben
8x Bauämter	4x Bafög-Ämter
3x Meldestellen	4x Gewerbeämter
3x Ausländerbehörden	4x Jugendämter
3x Gewerbeämter	3x Beschaffungsbereich
2x Vermögenszuordnung	2x Personalwesen

Die Abweichungen der Antworten werden von den Autoren spekulativ auf ein nicht ausreichendes Verständnis der Fachkräfte hinsichtlich des Begriffes „Fachbereich“ zurückgeführt (S. 47).

4.2. Verwertung der Qualifikationen (78-98)

„Die Verwaltungen bilden in der Regel für den eigenen Bedarf Fachkräfte aus. Durch die angespannte Situation bei Ausbildungsstellen wird von Verwaltungen (aus gesellschaftlicher Verantwortung) auch über den Eigenbedarf hinaus ausgebildet. Diese Fachkräfte können in der Regel dann auch nicht von den Verwaltungen übernommen werden. [...] Durch den im öffentlichen Dienst herrschenden Sparzwang hat sich die Übernahme-situation für die Fachkräfte verschlechtert.“ (S. 78)

Auch ist der Wechsel zwischen den Verwaltungen/Arbeitgebern durchaus unüblich. So gaben lediglich 2 Prozent der Befragten an, schon einmal den Arbeitgeber gewechselt zu haben (S. 81).

4.2.1. Einsatzbereiche

Bei der Frage nach den Aufgabengebieten (Personal-und Ausbildungsverantwortlichen) und Aufgabenbereiche (Fachkräfte) wurden folgende Gebiete bzw. Bereiche genannt (S. 89 f.):

Aufgabengebiete	Personal-und Ausbildungsverantwortlich en (n=138)		Aufgabenbereich	Fachkräfte (n=165)	
	Absolut	Prozent		Absolut	Prozent
Assistenz und Sekretariat (Vorzimmer)	38	-	Schreibdienst	56	34
Schreibbüro/Schreibdienst (Schreibarbeiten, Büroorganisation)	36	-	Andere Bereiche	50	30
Sachbearbeitung	34	-	Sekretariat	46	28
allgemeine Verwaltung	6	-	Allgemeine Verwaltung	45	27
Einsatz je nach Bedarf	6	-	EDV	29	18

„Als weitere (andere) Aufgabenbereiche wurden u. a. genannt:

Abfallgebührenstelle, Aktenhaltung, allgemeine Büroarbeiten, Anleitung von Mitarbeitern am PC, Asylverfahrenssekretariat, Ausländerbehörde, Baulastbearbeitung, Beihilfestelle, Bibliothek, Bäder und Friedhofswesen, Fachabteilung Statistik, Fachreferat Frauen, Finanzkasse, Innerer Dienst, Inventur, Kassenwesen, Kundenbetreuung, Liegenschaftsamt, Meldestelle, Öffentlichkeitsarbeit, Passersatzbeschaffung, Polizei, Protokolldienst, Registratur, Sortierarbeiten, Sozialamt, Springertätigkeit in vielen Aufgabenbereichen, Stadtinformation, Stadtkasse, Standesamt, Steuerberatung, Studienabteilung, Tourismusinformation, Unfallbearbeitung, Vermögenszuordnung.“ (S. 91)

Bei der Frage nach den **Kerntätigkeiten** nannten die Fachkräfte folgende Tätigkeiten am häufigsten (S. 92):

Kerntätigkeit	Rang	Fachkräfte	
		Absolut	Prozent
Schreibdienst	1	70	42

Sekretariatsaufgaben	2	62	39
Sachbearbeitung	3	61	37
DV-Sachbearbeitung	4	49	30

4.2.2. Fallstudien (S.92-93)

Auszüge zu den Kerntätigkeiten aus den Fallstudien sind:

Eine Fachkraft aus einer Landesverwaltung zum Thema Kerntätigkeiten: Ihre Kerntätigkeit liege sicherlich in den Schreibarbeiten. Ihre Arbeit sei hauptsächlich weisungsgebunden. „(...) Vernehmungen schreibe ich nicht selbstständig. Da ist schon ein Beamter dabei. Aber wir müssen auch Dienstberichte schreiben, Arbeitsnachweise sage ich jetzt mal. Und wenn der Sachverhalt nicht so kompliziert ist, dann schreibe ich das schon mal selbstständig. Der Beamte liest sich das dann nachher zwar durch, aber im Prinzip schreibe ich das dann auch selber.“

Eine Fachkraft einer Bundesverwaltung auf die Frage nach den derzeitigen Kerntätigkeiten: „Zunächst ist da die Überprüfung der Plausibilität von Angaben zu Waren, die eingeführt werden. Ich rechne z. B. besondere Maßeinheiten, wie bei Diamanten die Karatzahlen, ab und prüfe, ob die Damen und Herren, die diese Einfuhrbelege ausgefüllt haben, auch die richtige Zollstelle eingetragen haben usw.“

4.2.3. Anforderungen

In dieser Studie wurde keine Differenzierung zwischen den Kategorien „in allen Bereichen wichtig“, „in den meisten Bereichen wichtig“, „in einigen Bereichen wichtig“ und „in keinem Bereich wichtig“. Stattdessen wurden die Kategorien „in allen Bereichen wichtig“ und „in den meisten Bereichen wichtig“ zusammengefasst und als Prozentwert abgebildet. Folgende Einschätzungen wurden demnach am häufigsten genannt (S. 96 ff.):

Personal-/Ausbildungsverantwortliche			Ausgebildete Fachkräfte		
Rang	Bereich	%	Rang	Bereich	%
1	gute Deutschkenntnisse	95	1	Selbstständigkeit	91

2	DV: Textverarbeitung	94	2	DV: Textverarbeitung	89
3	Schriftverkehr/Korrespondenz	90	3	gute Deutschkenntnisse	86
4	Anpassungsfähigkeit	87	4	Denken in Zusammenhängen	85
5	Zusammenarbeit im Team	85	5	Schriftverkehr/Korrespondenz	84

4.3. Weiterbildung

Bei der Befragung der Personal- und Ausbildungsverantwortlichen nach relevanten Weiterbildungsthemen wurden folgende Themen genannt (S. 99):

49x EDV (ISDN, Multimedia, Textverarbeitung, Programme, Bürokommunikation), 13x Fremdsprachenkenntnisse, 10x Rechtskenntnisse, 9x Kommunikation (Bürgerorientierung, Rhetorik, Gesprächsführung, Teamarbeit), 6x Kosten- und Leistungsrechnung, 4x Verwaltungskenntnisse, 4x BWL, 3x Buchführung.

Ebenso wurden Fachkräfte nach ihren bisherig wahrgenommenen Weiterbildungsmaßnahmen gefragt. Die bisher besuchten Kurse lassen sich in folgende Kategorien einordnen (S. 100):

36x EDV-Kurse (Access, AmiPro, Windows, Winword, Excel, OS/2 Warp Internet, Corel Draw, cc:Mail, verwaltungsspezifische Programme), 11x Fremdsprachen (Englisch, Französisch), 8x Rechtskenntnisse (in verschiedenen Verwaltungsbereichen), 9x Kommunikation (Persönlichkeitstraining, Rhetorik und andere), 7x Buchführung/ Controlling, 5x Angestelltenlehrgang, 4x Sekretariatslehrgänge.

5. Bürokaufmann/Bürokauffrau (Handwerk)

http://www.bibb.de/dokumente/pdf/wd_56_evaluation_buerokaufmann.pdf

Die Bürokaufleute werden innerhalb des Handwerks breit gestreut über alle Branchen ausgebildet und beschäftigt, wobei Schwerpunkte auszumachen sind (S. 21). So wird ca. „ein Drittel aller Bürokaufleute im Kfz-Gewerbe ausgebildet [...] (ca. 32 Prozent).“ Hiernach folgen „das Metall- (21,5 Prozent) und das Bauhauptgewerbe (14,3 Prozent). Daneben spielt noch der Elektrobereich mit 13 Prozent eine wichtige Rolle.“ (S. 21)

Es handelt sich hierbei überwiegend um kleine Betriebe mit unter 20 Beschäftigten (44 Prozent). Lediglich 24 Prozent der befragten Betriebe beschäftigen mehr als 50 Personen. (S. 21)

Im Durchschnitt wurden 1998 bundesweit je Ausbildungsbetrieb 1,3 Auszubildende im Handwerk ausgebildet (S. 22). Dieses Ergebnis deckt sich mit der Befragung. Hier gaben 47 Prozent der Betriebe an, ein bis zwei Bürokaufleute zu beschäftigen (S. 21).

5.1. Verwertung der Qualifikationen (S.49-61)

„Mehr als zwei Drittel der befragten Betriebe hat in den letzten drei Jahren nur selbstausbildete Bürokaufleute eingestellt. Nur in kleineren Betrieben wurde teilweise auf fremdausbildete Fachkräfte zurückgegriffen.“ (S. 22)

So stellen 43 Prozent der ausbildenden Betriebe die erfolgreichen Auszubildenden ein, wobei bei dieser Befragung von weiteren 40 Prozent der befragten Betriebe keine Angabe gemacht wurde. Allerdings zeigt sich, dass „oftmals deutlich über den Bedarf ausgebildet wird“ und dieser ausschlaggebend für die Übernahme ist. (S. 49)

5.1.1. Einsatzbereiche

Das Einsatzgebiet des BK differiert je nach Größe und Organisation des Handwerksbetriebes. So konzentrieren sich in kleinen Betrieben „sozusagen alle betrieblichen Abteilungen im Büro des Bürokaufmanns/ der Bürokauffrau. Demgegenüber werden Bürokaufleute in größeren Betrieben entweder in einer spezifischen Abteilung, z. B. der Buchhaltung oder auch in mehreren Abteilungen, z. B. morgens Buchhaltung, nachmittags Einkauf, eingesetzt.“ (S. 50)

Nach Angaben der Personalverantwortlichen werden die BK grundsätzlich nach Bedarf eingesetzt. Am häufigsten wurden die BK in folgenden Gebieten eingesetzt (S.51):

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

Bei der Frage nach den wichtigsten **Kerntätigkeiten** gaben die ausgelernen Fachkräfte Sachbearbeitung, Kundenbetreuung, Sekretariatsaufgaben, Schreibdienst, DV-Sachbearbeitung und Kundenberatung an (S. 54). „Feststellbar ist generell, dass sich die Kerntätigkeiten durch eine hohe Komplexität auszeichnen. Sowohl bei Einsatz in nur einer Abteilung sind zusammenhängende Aufgaben selbstständig zu bearbeiten, als auch bei Einsatz in mehreren Abteilungen bzw. bei Konzentration von mehreren Tätigkeitsbereichen in einer Abteilung ergeben sich komplexe Anforderungen an die Bürokaufleute.“ (S. 55)

Nachstehende Tabelle zeigt die Zuordnung der Kerntätigkeiten zu den meist genannten Aufgabengebieten der Fachkräfte (S. 55):

BK							
		Befragte insg.		Kerntätigkeiten (in Prozent)			
		abs.	Prozent	Sachbear- beitung	Kunden- be- treuung	Sekre- tariat	andere
1.	Allg. Verwaltung	49	53	50	64	69	57
2.	EDV	48	52	54	70	72	52
3.	Schreibdienst	42	45	42	52	72	52
4.	Rechnungswesen	41	44	48	39	51	52
5.	Personalwirtschaft	32	34	38	36	44	35
6.	Verkauf	30	32	34	61	38	35

5.1.2. Fallstudien (S.56)

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

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

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

Aufgaben dort gehört der gesamte Schriftverkehr für die Baufachabteilungen, außerdem sei dort das Telefon zu besetzen.

5.1.3. Anforderungen

Bei den Anforderungen wird besonders im Handwerk der übergeordnete Stellenwert von überfachlichen Qualifikationen, wie Selbstständigkeit bei der Aufgabenbearbeitung, deutlich. Bei der Befragung der Personalverantwortlichen und der Fachkräfte wurden folgende Anforderungen, die bei nahezu **allen Tätigkeiten erforderlich** sind, am häufigsten genannt (S. 57):

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

Fachliche Anforderungen, wie bspw. Bürowirtschaft, Buchhaltung oder Auftragsbearbeitung, werden überwiegend im Kontext mit spezifischen Einsatzbereichen genannt (S. 57).

Bei der Befragung der Kammervertreter nach der Relevanz bestimmter Anforderungen gaben diese „ebenfalls an, dass die Informationsverarbeitung, die Auftragsbearbeitung und die Büroorganisation sowie die Bürokommunikation auf vorderen Plätzen stehen“ (S. 58).

„Als nicht notwendig werden von den Personalverantwortlichen die Anwendung von Stenografie, Fremdsprachen, das Vor- und Nachbereiten von Veranstaltungen und die Durchführung des Jahresabschlusses gekennzeichnet“ (S. 58).

5.1.4. Fallstudien zu den kaufmännischen Qualifikationen (S.58 f.)

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

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

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

dass Kunden produktspezifische Bestellungen aufgeben – wir haben ja viele Sonderanfertigungen – oder besondere Terminvorgaben haben.“

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

5.2. Weiterbildung (S. 62-66)

Zwar „messen über drei Viertel aller schriftlich befragten Personalverantwortlichen“ der Weiterbildung nach der Ausbildung „eine hohe Bedeutung bei“ (S. 62), jedoch nahmen 1997 lediglich „3,5 Prozent aller im Handwerksbereich Beschäftigten an Weiterbildungsmaßnahmen“ (S. 62) teil. Besonders kleine Betriebe erachten Weiterbildung als entbehrlich.

Bei der Frage nach den wichtigen Weiterbildungsthemen gaben die Personalverantwortlichen folgende an (S. 63, sortiert nach der Anzahl der Nennungen):

1. EDV	neue Technologien und Systeme, aktuelle Änderungen, Informatik
2. Kommunikation	Telefonverhalten, Rhetorik
3. Kundenbetreuung	Verkaufstraining, Psychologie
4. Rechnungswesen	Bilanzbuchhaltung, Steuern, Buchhaltung, Kostenrechnung, Jahresabschluss
5. Bürowirtschaft, -organisation	
6. Personalwesen	Entgeltabrechnung, Tarife, Lohnsteuer
7. Marketing	Werbung
8. Betriebsbezogene Kenntnisse	Produktentwicklung innerhalb der Branche, Materialkenntnisse, Vertragsrecht, VOB
9. Betriebswirtschaftslehre	
10. Fremdsprachen	Wirtschaftsenglisch
11. Stenografie	

„Auffällig ist hier, dass auch Qualifikationen genannt werden, die an früherer Stelle von Personalverantwortlichen für die berufliche Tätigkeit als unwichtig bezeichnet wurden, wie z. B.: Jahresabschluss, Fremdsprachen und Stenografie. Daraus lässt sich ableiten, dass dies betriebs- und einsatzspezifisch geforderte Qualifikationen sind.“ (S. 63)