

## ZUR DISKUSSION

Jo Appel

### Büroassistentin – ein Beispiel für zeitgemäße Berufsausbildung

„Büroassistentin gesucht! Erwartet werden sichere Beherrschung der deutschen Sprache, die Fähigkeit, Arbeitsabläufe selbständig zu organisieren, Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Bürotechnologien und möglichst auch Englisch in Wort und Schrift.“

Der Leser dieser Anzeige oder ähnlicher mag sich fragen, wo denn die „fundierte“ betriebswirtschaftlichen Kenntnisse und die sicher so dringend benötigten schreibtechnischen Fertigkeiten – allem voran die Stenographie – bleiben.

Eine Büroassistentin – oder wie sie offiziell heißt: Bürogehilfin – lernt doch die so wichtigen Bestandteile des Wechsels, die Gründungsvoraussetzungen einer GmbH, Kalkulations-schemata und andere interessante Details, die dann von verständigen Prüfern aus den verschiedenen Kästchen abgefragt werden. Und dann eine solche Anzeige! Diese Tätigkeiten haben doch gar nichts mit der Ausbildung zu tun – oder doch?

Eine Analyse verschiedener repräsentativer Stellenbeschreibungen und Anzeigen in Regionalzeitungen ergab folgendes Bild:

- Die Berufs-Bezeichnung für Mitarbeiter im Bürobereich ist nicht einheitlich; sie reicht von Bürogehilfin, -assistentin, Stenokontoristin bis Sekretärin.
- Folgende Anforderungen werden in über 50% aller Fälle genannt: Textverarbeitung, Deutsch, Englisch, Büroorganisation.

Die Frage, die sich hier anschließt, kann nur lauten: Wie kann es zu dieser offensichtlich großen Diskrepanz zwischen Berufsbild und Anforderung der Praxis kommen? Wie kann diese Lücke geschlossen werden, und von wem soll dies geschehen?

In dem Informationsblatt „Ausbilder in der chemischen Industrie“ heißt es in dem Artikel „Empfehlung für die betriebliche Ausbildung zur Bürogehilfin (Büroassistentin)“: [1]

„Die betriebliche Praxis ist auf eine moderne, zeitgerechte Ausbildung angewiesen. Deshalb sind verschiedene Unternehmen dazu übergegangen, die auf der Grundlage des Berufsbildes entwickelten betrieblichen Pläne zu aktualisieren. Die Ausbildung wurde dadurch unter anderem an die heutigen Erfordernisse der Textverarbeitung und Büroorganisation angepaßt. Gleichzeitig haben sich viele Unternehmen für die Berufsbezeichnung „Büroassistentin/Büroassistent“ entschieden, um so auch äußerlich sichtbar zu machen, daß sie eine moderne, zeitgerechte Ausbildung anbieten.“

Wenn die Betriebe nach dem seit 1940 gültigen Berufsbild ausbildeten, dann hätten beinahe 20 000 Bürogehilfinnen einen Beruf gewählt, der zwar in der Rangfolge der häufigsten Ausbildungsberufe den Platz 11 einnimmt [2], der aber nur geringe Vermittlungschancen auf dem Arbeitsmarkt verheißt.

Genau dies ist jedoch nicht der Fall: Die in der Industrie ausgebildeten Büroassistentinnen belasten nicht den Arbeitsmarkt, sondern finden unmittelbar nach der Ausbildung einen Arbeitsplatz. Hier zeigt sich also ohne Zweifel der Vorteil der betrieb-

lichen Ausbildung, die die Möglichkeit der Ausbildungsflexibilität nutzt und die bestehende Ausbildungsordnung mit anderen, erweiterten oder neuen Inhalten anreichert. Dadurch wird die berufliche Flexibilität des Auszubildenden durch zusätzliche verwertbare und benötigte Berufsqualifikationen erhöht.

Das Ausbildungsprogramm orientiert sich am späteren Einsatz und nicht an überholten, praxisfernen Prüfungsinhalten. Die Versuchung ist sehr groß, betriebliche Ausbildung als Fortsetzung der (berufs-)schulischen Bildung anzusehen. Der Ehrgeiz manches Ausbilders und Ausbildungsleiters richtet sich häufig noch auf gute theoretische Prüfungsleistungen. Es gibt Betriebe, in denen sogar gestaffelte Prämien je nach Abschlußnoten gewährt werden. Ist dies aber angesichts des erheblichen Auseinanderdriftens von Anforderungen der Praxis und der Prüfung vernünftig?

Wenn das Ziel der Berufsausbildung die verwertbare Berufsqualifikation ist, dann sollten Betriebe ihre Mittel ökonomisch einsetzen und zeitgemäße Berufsausbildung anstreben.

„Der Betrieb kann in besonderem Maße anforderungsgerecht und zeitgemäß ausbilden, weil er sich ständig technischen Veränderungen anpaßt. Im Betrieb ist unmittelbar zu erkennen, welche Kenntnisse und Fähigkeiten im Beruf und am Arbeitsplatz erforderlich und verwendbar sind und welche Veränderungen sich aufgrund des technischen und wirtschaftlichen Fortschritts für die Berufsqualifikation und damit für die Ausbildung ergeben.“ [3]

Dieser Vorteil darf nicht aufgegeben werden.

Auf einer Besprechung kaufmännischer Ausbildungsleiter wurde die Frage gestellt, mit welchem Berufsbild es sich am besten bzw. am schlechtesten leben läßt. Die meisten Anwesenden meinten, die Büroassistentin sei ein Beispiel für hervorragende und zeitgemäße Ausbildung. Mit diesem recht simplen, überkommenen und durchaus bescheidenen Berufsbild können die Betriebe recht gut leben. Sie müssen sich allerdings frei machen von Ordnungängsten und müssen den Blick für die Zukunft schärfen.

Eine der wichtigsten Tätigkeiten im Büro ist die Beschaffung, Verarbeitung, Weitergabe und Speicherung von Nachrichten. Hierzu gibt es Techniken und Hilfsmittel, die diesen Kommunikationsvorgang qualitativ und quantitativ erleichtern, erschweren, behindern oder beschleunigen können. Dadurch werden keine neuen Arbeitsplätze geschaffen, wohl aber Veränderungen der bisherigen Arbeitsabläufe notwendig.

In einer Untersuchung des Battelle-Instituts [4] heißt es, daß 70 Prozent der Sekretärinentätigkeiten automatisierbar sind; 30 bis 40 Prozent ihrer Arbeitszeit verbringt die Sekretärin mit Warten, mit dem Versuch, Telefonverbindungen herzustellen, mit der Korrektur von Texten. Das Büro der Zukunft wird Hilfsmittel bereitstellen und Techniken benötigen, um diese Leerlaufzeit zu minimieren. Allerdings erfordert der immer umfangreichere Austausch von Nachrichten durch Sprache,

Texte, Bilder, Grafiken und Daten Systeme und Geräte mit einfacher Bedienung und genügend Freiheitsgraden bei der Gestaltung und Organisation des eigenen Arbeitsplatzes. Dieses System darf eine ausreichende Fehlertoleranz bewahren, muß also nicht den Anspruch auf Perfektion erheben. Ein wesentlicher Teil der bei älteren Mitarbeitern auftretenden Angst bzw. Nichtakzeptanz beruht auf der Befürchtung, Bedienungsfehler nicht korrigieren zu können und dadurch unvorhersehbare Konsequenzen hervorzurufen. Der technologische Wandel im Büro kann aber bereits sehr früh geübt werden und sollte nicht erst nach der Ausbildung erfolgen.

Die Übersicht in der rechten Spalte zeigt die Veränderung der Kommunikationsarten und -mittel als Folge neuer Technologien.

Die integrierte Verarbeitung und Kommunikation von Texten, Daten und Bildern wird das Büro der Zukunft – und vor allem die Arbeitsabläufe – nachhaltig verändern. Personalcomputer werden die verschiedenen Dienste vernetzen, so daß Fähigkeiten und Techniken bei der Erledigung von Büroarbeiten gefordert werden, die vorhandene Ausbildungsordnungen nicht kennen. „Daher sind die Inhalte für eine betriebliche Grundbildung nicht aus den schulischen Rahmenlehrplänen abzuleiten, sondern – unter Zugrundelegung gemeinsamer Grobziele für die betriebliche und schulische Grundbildung – eigenständig zu entwickeln.“ [5]

Zeitgemäße Berufsausbildung zeigt sich dann an der Flexibilität der Betriebe, diese neuen Inhalte auch zu vermitteln. Die Büroassistentin ist ein Beispiel dafür, daß dies möglich ist.

Wie könnte nun ein solches betriebliches Curriculum für eine zeitgemäße Ausbildung bei Büroassistentinnen aussehen? Welche Fächer werden davon tangiert?

WAS	WANN		WER
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	
• Deutsch (Rechtschreibung, Satzzeichen, Grammatik)		→	interner/ externer Lehrer oder Ausbilder
• Phontypie		→	Mitarbeiter des Betriebes bzw. Fachlehrer
• Englisch		→	Tutoren, evtl. ältere Lehr- linge
• Büroorganisation		→	Mitarbeiter des Betriebes
• Bürotechnologien		→	Mitarbeiter des Betriebes

Einem Mißverständnis muß hierbei jedoch gründlich vorgebeugt werden: Nicht die betriebliche Verschulung ist das, was die Qualität der Ausbildung hebt, sondern die Vermittlung „berufsnaher“ Inhalte durch eigenes Tun. Der Lehrling soll nicht nur lernen zu abstrahieren, sondern auch zu konkretisieren! Deshalb sollte der Betrieb kostbare Mittel und Ausbildungszeit in Ausbildungsinhalte investieren, die umsetzbar sind. Dies gelingt am besten durch Mitarbeiter, die wissen, worüber sie sprechen. So ist es sehr gut vorstellbar, z. B. Englisch von Auslandskorrespondenten oder von Lehrlingen mit sehr guten englischen Sprachkenntnissen, die als Tutoren eingesetzt werden, vermitteln zu lassen. Gerade bei Englisch kommt es besonders auf das Konser-

vieren vorhandener Sprachkenntnisse an, das in einem „Conversation Circle“ im kleinen Kreis von qualifizierten Tutoren erreicht werden kann.

Kommunikationsarten	Technischer Wandel der Kommunikationsmittel		
	früher	heute	Zukunft
Text	mechanische Schreibmaschine → elektrische → elektronische → computergesteuerte		Integriertes Informations- verarbeitungssystem
Sprache	• Telefon	Telefon	
Grafik	• Telex	Telex	
Bild	• Post	Telefax btX electronic mail	
Daten	• Registratur • Terminplaner • Tischrechner	→ Personalcomputer	

Die Fantasie und Kreativität betrieblicher Ausbilder und Ausbildungsleiter ist hierbei natürlich ganz besonders gefordert, denn konventioneller Unterricht kostet wieder Zeit und Geld. Warum sollte also nicht während der berufsschulfreien Zeit oder am Abend ein solches regelmäßiges Sprachtraining stattfinden?

Auch das nachfolgende Curriculum für Bürotechnologien bei Büroassistentinnen kann als Anregung dienen, um in dieser oder ähnlicher Form die Berufsausbildung um einen bedeutenden, zukunftsorientierten Schwerpunkt zu ergänzen.

Eine Warnung muß jedoch noch erfolgen: Nicht alles, was ein Unternehmen irgendwann einmal brauchen kann, muß während der Ausbildung vermittelt werden. Es ist auch notwendig, falschen und übertriebenen Erwartungen (auch bei Betrieben) entgegenzuwirken.

„Auf längere Sicht ist mit dem Nebeneinander von Arbeitsplätzen mit Einrichtungen verschiedener Techniken zu rechnen. Die Kernaufgaben der jeweiligen Tätigkeiten bleiben erhalten. Deshalb muß die Berufsausbildung die notwendige fachliche Basis vermitteln sowie den Erwerb der erforderlichen Verhaltensweisen für den Umgang mit hochwertigen Geräten und Anlagen und den damit verbundenen komplexeren Anforderungen ermöglichen.“ [6]

Es liegt also in der Hand der Betriebe, mit den vorhandenen Ausbildungsordnungen durch eine flexible und vernünftige Ausweitung betrieblicher Curricula zeitgemäß und bedarfsorientiert für die Praxis auszubilden.

#### Anmerkungen

- [1] Ausbilder in der chemischen Industrie, Ausgabe 1, Februar 1983, Seite 6.
- [2] Siehe Grund- und Strukturdaten 1982/83, herausgegeben: Der Bundesminister für Bildung und Wissenschaft, Ausgabe 1982/83, Seite 93.
- [3] Zur Zukunft der beruflichen Bildung: Grundaussagen der Wirtschaft, Kuratorium der deutschen Wirtschaft für Berufsbildung, März 1981, Seite 6.
- [4] Siehe Handelsblatt 15.04.83, „Nur anwenderfreundliche Systeme können die Informationsflut bewältigen“.
- [5] Zur Zukunft der beruflichen Bildung: Grundaussagen der Wirtschaft, a.a.O., Seite 19.
- [6] Zur Zukunft der beruflichen Bildung, a.a.O., Seite 14.

## Bürotechnologien – Curriculum Büroassistentin

Lernziele	Maßnahmen			
	Theorie	praktische Übungen	Besichtigung	Präsentation
<b>Automatisierte Datenverarbeitung</b> Der Auszubildende soll <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Das Grundprinzip der Datenverarbeitung <b>erklären können</b></li> <li>2. Dateiformate, Datenstruktur und Datenverschlüsselung <b>kennen</b></li> <li>3. Zentrale Datenerfassung <b>kennen</b> Datenerfassung im Dialog <b>beherrschen</b></li> <li>4. Die betriebsüblichen Datenträger der Ein- und Ausgabe und der Speicherung <b>kennen</b></li> <li>5. Listen-Ausgaben <b>lesen können</b> Mikroverfilmten output <b>lesen können</b></li> <li>6. Den Aufbau eines funktionsfähigen Computersystems (Hardware-Konfiguration) <b>kennen</b></li> <li>7. Einfache logische Abläufe (Struktogramm) <b>lesen können</b></li> <li>8. Betriebsarten eines ADV-Systems (multi-programming, batch-processing, Dialogverarbeitung, Datenfernverarbeitung und Datenfernübertragung) <b>kennen</b></li> <li>9. Typische Anwendungsgebiete des eigenen Unternehmens <b>kennen</b></li> </ol>	  x  x  x  x  x  x  x	     btx Kostenstellenbogen Statistik Umsatz  eigenes Programm  btx telefax Personalcomputer  Firmenbeispiele	   Datenerfassung     Rechenzentrum   Rechenzentrum  Fachabteilung	
<b>Textautomatisierung</b> Der Auszubildende soll <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Das Tastenfeld eines Textautomaten <b>beherrschen</b></li> <li>2. Die Funktionen (Speichern/Abrufen, Verschieben, Korrigieren, Mischen usw.) <b>beherrschen</b></li> <li>3. Farbband-, Typenrad- und Papierwechsel <b>beherrschen</b></li> <li>4. Grundlegende Einsatzgebiete von TV-Systemen <b>kennen</b></li> <li>5. Kreative Fähigkeiten für den Einsatz von TV-Systemen <b>entwickeln können</b></li> <li>6. Textbausteine <b>entwickeln können</b></li> <li>7. Texthandbücher <b>benutzen können</b></li> <li>8. Leistungsmerkmale von Textsystemen <b>kennen</b> und miteinander <b>vergleichen können</b></li> <li>9. Benutzerhandbücher (Manuals) und Bedienungsanleitungen <b>benutzen können</b></li> </ol>	     x x x  	Textcomputer  Textcomputer  Textcomputer  „Spielen“ am Textcomputer  Textcomputer  Textcomputer		Typische Anwendungen
<b>Datenübertragungseinrichtungen</b> Der Auszubildende soll <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Das Tastenfeld und die Funktionen der Geräte <b>beherrschen</b> und dabei die Kenntnisse und Fertigkeiten aus ADV und Textverarbeitung <b>anwenden</b></li> <li>2. Kosten der verschiedenen Übertragungsarten <b>vergleichen können</b></li> <li>3. Die günstigste Übertragungsart <b>auswählen können</b></li> <li>4. Einsatzmöglichkeiten der Einrichtungen <b>aufzählen können</b></li> </ol>	 x  x  x  x	Teletex Telefax Mehrfunktionsterminal Personalcomputer		Teletex Telefax Mehrfunktionsterminal  Folien