

Ist die Ausbildung von Versicherungskaufleuten noch zeitgemäß?

HENRIK SCHWARZ

► **Das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) evaluiert den Ausbildungsberuf Versicherungskaufmann/-frau. Das Projekt verfolgt das Ziel, die Umsetzung der Ausbildung in Betrieb und Berufsschule sowie die Anforderungen an ausgebildete Fachkräfte zu untersuchen. Die Ergebnisse sollen Ende 2005 vorliegen und Erkenntnisse darüber liefern, ob und welche Überarbeitungen des Berufsbildes notwendig sind.**

Die Beantwortung der Frage, ob die Ausbildung von Versicherungskaufleuten noch zeitgemäß ist, untersucht ein Forschungsprojekt des BIBB zur Evaluation des Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau. Die Evaluation von Ausbildungsordnungen, ihrer Umsetzung in Betrieb und Schule sowie ihrer Passgenauigkeit hinsichtlich des Anforderungsprofils, ist Teil der Qualitätssicherung im Rahmen der Entwicklung und regelmäßigen Anpassung der Ausbildungsordnungen an die wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und technisch-organisatorischen Entwicklungen. Die Evaluierung der Ausbildung von Versicherungskaufleuten betrifft hier zudem eine Branche, die hinsichtlich der Wettbewerbssituation und des Innovationstempos in den letzten Jahren von einer hohen

Dynamik geprägt war. Diese Entwicklungen werden sich mit Auswirkungen auf die Qualifikationsanforderun-

gen an die Beschäftigten und die Ausbildung weiter fortsetzen. Die Erweiterung der Europäischen Union um zehn neue Mitglieder wird den Wettbewerbsdruck in der Branche abermals erhöhen. Es ist zu erwarten, dass die Unternehmen darauf zum einen mit Kostenreduzierungen vor allem im Mengengeschäft mit Standardprodukten reagieren werden. Zum anderen dürfte die Entwicklung neuer und anspruchsvoller Produkte, insbesondere im Bereich der privaten Vorsorge, weiter an Bedeutung gewinnen. Nach Ansicht von befragten Führungskräften wird es immer teurer und schwieriger, neue Kunden zu gewinnen. Die Unternehmen reagieren darauf mit der Entwicklung spartenübergreifender „Paketkonzepte, bei denen das Kernprodukt durch Dienstleistungen ergänzt wird“, zum Beispiel durch individuelle Finanzierungslösungen. Dieses „Cross-Selling“ als Instrument zur Kundenbindung wird zukünftig weiter an Bedeutung zunehmen.¹

NEUE QUALIFIKATIONSANFORDERUNGEN

Auslöser für die 1996 erfolgte Neuordnung der aus dem Jahre 1977 stammenden Ausbildungsordnung waren wirtschaftliche, technisch-organisatorische sowie gesellschaftliche Veränderungen, die zu veränderten Qualifikationsanforderungen geführt hatten. Insbesondere sind hier zu nennen:

- **Verschärfter Wettbewerb:** Öffnung des Europäischen Binnenmarktes für andere Anbieter, Ausweitung der Anzahl und Komplexität der Produkte auf dem Markt, Erweiterung der Produktpalette anderer Unternehmen um das Angebot von Versicherungsprodukten, Erschließung neuer Vertriebskanäle, z. B. über Banken und Autohäuser.
- **Technisch-organisatorische Entwicklungen:** Die Einführung mobiler und vernetzter Systeme der Informations- und Kommunikationstechnik hat zu einer Reorganisation der Arbeitsabläufe geführt. Diese stärkere IT-Integration ermöglicht die „Rundumsachbearbeitung“ und führt zu einer Neuverteilung der Aufgaben zwischen Innen- und Außendienst, hier insbesondere zu einer Verlagerung von Innendienstaktivitäten an den „Point of Sale“.
- **Veränderte Kundenanforderungen:** Der verschärfte Wettbewerb, besser informierte Kunden, komplexere Produkte und eine größere Nachfrage nach sowie ein größeres Angebot an kundenindividuellen Lösungen führen zu steigenden Anforderungen an Beratung und Dienstleistungen.

Bis zur Neuordnung der Ausbildungsordnung lag der Schwerpunkt der Ausbildung im Innendienst und war orientiert an Sachbearbeitungs- und Verwaltungsvorgängen. Die Neuordnung des Ausbildungsberufes hebt diese starke Innendienstorientierung auf und rückt die Kundenorientierung sowie die berufliche Handlungskompetenz des eigenverantwortlichen Mitarbeiters, der fach- und sachgerecht Kunden beraten kann, in den Vordergrund. Die Einführung

Weitere Informationen über den Autor:
schwarz@bibb.de bzw.
www.bibb.de/de/wl14313.htm

eines neuen Strukturmodells, das eine Ausbildung in mindestens zwei der drei „Leitsparten“ (Lebens- und Unfallversicherung, Krankenversicherung, Schadenversicherung) vorsieht, verbreitert zudem die versicherungsfachliche Grundlage der zukünftigen Fachkräfte und erhöht ihre flexible Einsetzbarkeit.²

Die im Jahre 2002 erfolgte Teilnovellierung erweitert die am Privatkundengeschäft orientierte Ausbildung um das Geschäft mit Gewerbekunden und Finanzprodukten. Parallel zur Teilnovellierung des betrieblichen Ausbildungsrahmens wurde der schulische Rahmenlehrplan der KMK überarbeitet und auf eine Gliederung in Lernfelder umgestellt.³

ZIELSETZUNG UND DURCHFÜHRUNG DER EVALUATION

Ob diese Entwicklungen zukünftig noch durch das bestehende Profil und die gegebenen Inhalte dieses vor acht Jahren neu geordneten Ausbildungsberufes abgedeckt werden können, wird eine wichtige Frage der Evaluation sein, die zwei Hauptziele verfolgt:

1. Inwieweit wurden die mit der Novellierung von 1996 und der Teilnovellierung von 2002 verbundenen Ziele erreicht, bzw. welche Probleme treten bei der inhaltlichen und organisatorischen Umsetzung in Betrieb und Berufsschule auf?
2. Welche Qualifikationsanforderungen stellen sich an ausgebildete Versicherungskaufleute?

Die Evaluation ist notwendig, da der Beruf nach der 1996 erfolgten Neuordnung und der Teilnovellierung des Jahres 2002 bisher nicht in diesem Umfang und mit dieser Zielsetzung untersucht worden ist.

FORSCHUNGSFRAGEN

Die Untersuchung soll Antworten u. a. zu folgenden Fragen liefern:

- Ist die Berufsstruktur der 96er Neuordnung insgesamt stimmig, und wird sie von der Praxis angenommen? In welchen Sparten, Zweigen und Produkten wird ausgebildet bzw. geprüft?
- Welche Relevanz haben die Strukturmerkmale Antrag, Vertrag und Leistung für die Beschäftigung von Fachkräften und für die Ausbildung? Haben sich die „Südstern“-Musterbedingungen bewährt?
- Wie wurden/werden die Ordnungsmittel in Betrieb und Schule umgesetzt?
- Welche Zusatzqualifikationen werden bereits in der Ausbildung vermittelt, welche Weiterbildungsthemen sind nach der Ausbildung von Bedeutung?
- In welchen Bereichen werden die ausgebildeten Versicherungskaufleute eingesetzt?
- Wird die Teilnovellierung 2002 von der Praxis angenommen?

Abbildung 1 Versicherungskaufleute im Vergleich (1995 = 100)

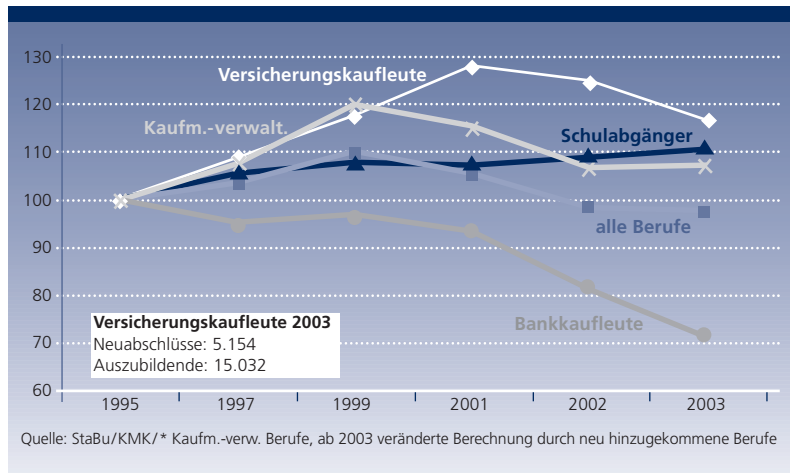
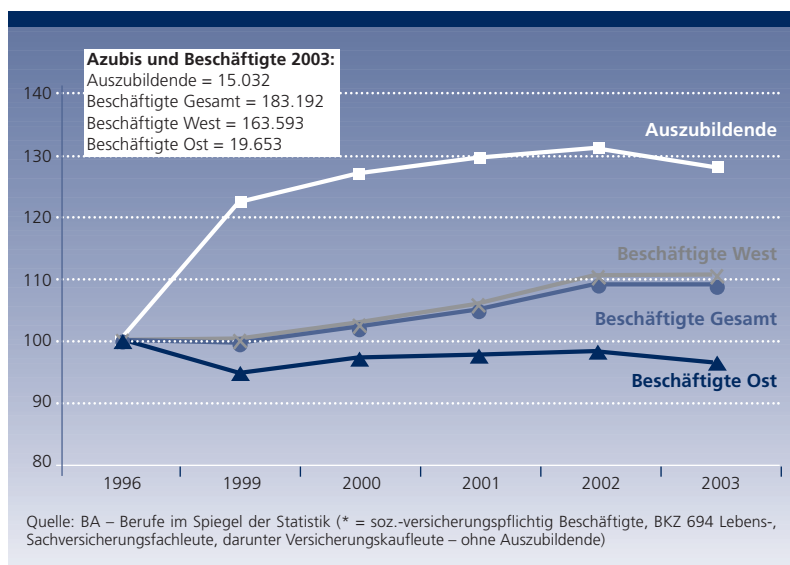


Abbildung 2 Versicherungskaufleute: Bestandsentwicklung Auszubildende/Beschäftigte* (1996 = 100)



PROJEKTDURCHFÜHRUNG UND ZEITRAHMEN

Zum Erreichen der Projektziele werden die relevanten

Datenquellen ausgewertet sowie Befragungen von Experten, Auszubildenden und ausgebildeten Fachkräften durchgeführt, ergänzt um Fallstudien zur vertiefenden Behandlung bestimmter Fragestellungen.

In die Planung und Durchführung des Projektes sind Experten aus den Fachverbänden, der Wissenschaft und dem am BIBB angesiedelten Expertenteam Versicherungswirtschaft eingebunden. Das Projekt soll im Zeitraum von Juli 2004 bis Dezember 2005 realisiert werden, erste Zwischenergebnisse sollen im Sommer 2005 vorliegen. ■

Anmerkungen

- 1 Zur Entwicklung in der Branche siehe MUMMERT (Hrsg.): Branchenkompass Versicherungen. Aktuelle Entscheiderbefragung: Investitionsziele und Markttrends. Hamburg 2002. Auch HALL, A.: Bank- und Versicherungskaufleute: Qualifikationen und berufliche Anforderungen. In: JANSEN, R.: Die Arbeitswelt im Wandel. Bielefeld 2002, S. 121 f.
- 2 Zur Neuordnung vgl. STILLER, I.: Berufsbildung in der Versicherungswirtschaft. In: BWP 27 (1998) 3, S. 3-8
- 3 Zur Teilnovellierung vgl. BRÖTZ, R.: Neue Sparten- und Produktregelung für Versicherungskaufleute. Teilnovellierung der Ausbildungsordnung Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau. In: BWP 31 (2002) 4, S. 48 ff.