

# ZEW

Zentrum für Europäische  
Wirtschaftsforschung GmbH



# infas

## **Identifizierung neuer oder zu modernisierender, dienstleistungsbezogener Ausbildungsberufe und deren Qualifikationsanforderungen**

**Kurzfassung des Endberichts**

Helmut Schröder  
Thomas Zwick

Eine überarbeitete Version des Endberichts ist unter dem folgenden Titel erschienen:

**Thomas Zwick und Helmut Schröder (2001): Wie aktuell ist die Berufsausbildung im Dienstleistungssektor? Sektorale Besonderheiten und deren Auswirkungen auf den Qualifikationsbedarf, ZEW Wirtschaftsanalysen Bd. 55, Nomos-Verlag, Baden-Baden.**

Ansprechpartner:

ZEW

Herr Dr. Thomas Zwick

Telefon: 0621/1235 – 283

Telefax: 0621/1235 – 225

E-Mail: [zwick@zew.de](mailto:zwick@zew.de)

infas

Herr Dr. Helmut Schröder

0228/3822-406

0228/31 00 71

[h.schroeder@infas.de](mailto:h.schroeder@infas.de)

## **Kurzfassung**

Die ständige Abstimmung der Ausbildungsordnungen auf den sich ändernden Qualifikationsbedarf der Unternehmen spielt eine zentrale Rolle für die Beschäftigungsaussichten der deutschen Fachkräfte, die einen Grossteil der Erwerbsbevölkerung ausmachen. Ausbildungsordnungen, die den Bedürfnissen der Wirtschaft entsprechen, verbessern zudem die Wettbewerbsfähigkeit und Zukunftsaussichten der deutschen Wirtschaft. Das deutsche duale Ausbildungssystem zeichnet sich auch im internationalen Vergleich durch Flexibilität und Konsenswillen der an der Weiterentwicklung der Ausbildungsordnungen Beteiligten aus. Dadurch konnte bisher eine hohe Aktualität und Akzeptanz der innerbetrieblichen Ausbildung im Zusammenspiel mit der Berufsschulausbildung gewährleistet werden. Dennoch steht die innerbetriebliche Ausbildung weiterhin speziell in den stark wachsenden und innovativen Dienstleistungssektoren unter einem starken Anpassungsdruck. Um die notwendigen Anpassungen zeitnah durchzuführen gilt es einerseits, die Verschiebung der Beschäftigungspotentiale sowie die Veränderung der Ausbildungsstrukturen im Auge zu behalten als auch die quantitativen, strukturellen und fachlich-inhaltlichen Veränderungen des Qualifikationsbedarfs in den Unternehmen zu berücksichtigen. Durch eine detaillierte Analyse dieser beiden Aspekte im deutschen Dienstleistungssektor versucht die Studie einen Beitrag für die kontinuierliche Weiterentwicklung und Aktualisierung des dualen Systems zu leisten.

Die Literaturanalyse und eine Auswertung des Mikrozensus und des Mannheimer Innovationspanels zeigt, dass das Angebot an gut ausgebildeten Schulabgängern und Universitäts- bzw. Fachhochschulabsolventen in den letzten Jahren stark zugenommen hat. Diese Zunahme ist nicht auf die Verschiebung des Beschäftigungsschwerpunktes weg von Landwirtschaft beziehungsweise verarbeitendem Gewerbe und hin zu Dienstleistungsfirmen mit höherem Qualifikationsbedarf zurückzuführen. Die Qualifikation der Beschäftigten nahm über alle Tätigkeitsbereiche und Branchen hinweg zu. Dennoch ist immer noch für einen Großteil der Berufsbevölkerung in Deutschland ein Lehrberufsabschluss die

höchste Berufsqualifikation. Deshalb ist es von herausragender Bedeutung für die Zukunft der deutschen Volkswirtschaft, dass dieser große Teil der Beschäftigten gute Arbeitsmarktchancen behält und durch eine zeitgemäße Ausbildung produktiv einsetzbar ist.

Des Weiteren lässt sich eindrucksvoll zeigen, dass die Berufsbildung zugenommen hat. Neben der Verschiebung der Beschäftigungsstruktur in Richtung Dienstleistungen und hier insbesondere informationsintensive Dienstleistungen verschob sich auch die Tätigkeitsstruktur der Beschäftigten analog. Spiegelbildlich sank der Anteil der eher manuellen und produzierenden Tätigkeiten. Sämtliche Entwicklungen wurden detailliert mit Angaben für die Jahre 1991 bis 1996 dokumentiert.

Im Dienstleistungssektor, und hier insbesondere bei den unternehmensnahen Dienstleistungen, ist der Anteil der Fachkräfte an der Gesamtbeschäftigung niedriger als in anderen Wirtschaftssektoren. Dies ist bedenklich, da die zukünftigen Beschäftigungspotentiale in diesen Sektoren liegen. Die schnell wachsenden Sektoren sind zudem geprägt von einer geringen Ausbildungstradition und einer raschen Abfolge von Innovationen vor allem bei Informations- und Kommunikationstechnologien (IT-Technologien). Neben der relativ hohen Wissensintensität bei der Erstellung der Dienstleistungen weisen diese Sektoren flexiblere Arbeitsbedingungen auf.

Mit Hilfe eines mikroökonomischen Modells wird gezeigt, dass Unternehmen, die überdurchschnittlich stark in Informations- und Kommunikationstechnologie investieren, und Unternehmen, die stark in Forschung und Entwicklung engagiert sind, einen unterdurchschnittlichen Anteil an Fachkräften aufweisen. Innovationen als solche haben jedoch keinen negativen Einfluss auf die Nachfrage nach Fachkräften. IT-Technologien spielen zur Zeit eine zentrale Rolle bei Investitionen und Innovationen in den Betrieben. Deshalb ist es von außerordentlichem Belang, herauszufinden, ob mangelnde Qualifikationen der Fachkräfte oder andere Gründe dazu führen, dass diese Beschäftigtengruppe geringere Beschäftigungsmöglichkeiten in Betrieben hat, die sich stark in diesen Technologien engagieren.

Ein wichtiges Ziel der vorliegenden Studie ist es, durch eine neue Unternehmensbefragung herauszufinden, inwieweit Passungenauigkeiten des dualen Ausbildungssystems mit verantwortlich sind für den geringeren Anteil an Fachkräften, oder ob andere Gründe eine Rolle spielen. Durch die gezielte Befragung soll außerdem herausgefunden werden, welche konkreten Berufe aus Sicht der Betriebe aktualisiert beziehungsweise neu geschaffen werden sollten. Der Schwerpunkt der Befragung richtet sich dabei auf stark wachsende Bereiche des Dienstleistungssektors und Branchen mit geringen Fachkräfteanteilen.

Am Anfang werden die Ergebnisse der Befragung im Überblick für alle untersuchten Dienstleistungsbranchen vorgestellt. Dies ermöglicht eine Charakterisierung der Situation in den befragten Sektoren und eine Darstellung der verwendeten Indikatoren, die Hinweise auf Passungenauigkeiten geben können. Dem folgen detaillierte Beschreibungen für 19 ausgewählte Branchen. In diesen branchenspezifischen Fallstudien werden auffällige Abweichungen der jeweiligen Branche hervorgehoben und die Nennungen der Betriebe über mögliche Passungenauigkeiten von Ausbildungsberufen näher charakterisiert. Dies erfolgt durch eine Aufzählung der von den Befragten als problematisch angesehenen Ausbildungsberufen und durch Anregungen der Unternehmen für neu zu schaffende Berufe.

Aus der Unternehmensbefragung lassen sich einige für das duale Ausbildungssystem im Dienstleistungssektor bedeutsame Schlüsse ziehen. Zum ersten ist die Erkenntnis wichtig, dass Fachkräfte eine bedeutende Rolle auch in jungen und dynamischen Betrieben der Dienstleistungsbranche spielen. Die überwiegende Mehrheit der befragten Betriebe misst der innerbetrieblichen Ausbildung eine zentrale Rolle bei der Gewinnung von qualifizierten Mitarbeitern zu und gibt an, gut über die Möglichkeiten dieser Ausbildungsform informiert zu sein. Sie wählen Fachkräfte bewusst für bestimmte Tätigkeiten aus und lassen diese Tätigkeiten nicht von Quereinsteigern, Un- und Angelernten oder Fachhochschulabgängern verrichten. Die Mehrzahl der Betriebe ist zufrieden mit der Qualifikation der Fachkräfte. Zudem wird die eigene Ausbildung sowohl als wichtiges Element der Personalpolitik anerkannt, als auch als kostengünstige und effiziente Alternative zu Weiterbildung und dem Anwerben von Fachkräften, die

in anderen Betrieben ausgebildet wurden, angesehen. Von einer systematischen Verdrängung von Fachkräften durch besser oder schlechter geschulte Beschäftigte kann somit keine Rede sein. Die Planungen der Betriebe lassen selbst eine Erhöhung des Fachkräfteanteils in den meisten Branchen erwarten. Fast alle ausbildenden Betriebe geben an, positive Erfahrungen mit der Ausbildung gemacht zu haben. Ermutigend sind auch die prinzipiell positive Einstellung der Personalverantwortlichen zur Ausbildung mit großer Zustimmung zur gesellschaftlichen Verantwortung der Betriebe, ihre Belegschaft selbst aus- und fortzubilden.

Hemmnisse für mehr Ausbildung und eine Ausweitung des Fachkräfteanteils sind in erster Linie zu wenig geeignete Bewerber, zu wenig geeignete Tätigkeiten für Fachkräfte oder sinkender Personalbedarf, aber auch nicht passgenaue Ausbildungsgänge. Probleme mit der Rekrutierung geeigneter Auszubildender und Fachkräfte haben vor allem kleinere Betriebe und Unternehmen in stark wachsenden Branchen mit vielen betriebsspezifischen Anforderungen an die Qualifikation der Beschäftigten wie die Datenverarbeitung, Multimedia oder Telekommunikation. In Branchen mit einem hohen Anteil an hochqualifizierten Beschäftigten sind häufig die Tätigkeiten nicht für Fachkräfte geeignet.

Die Passgenauigkeit der Ausbildungsgänge wird in den verschiedenen Branchen sehr unterschiedlich bewertet. Hier ist anzumerken, dass viele Betriebe offensichtlich die Flexibilität des Ausbildungssystems noch nicht richtig erkannt haben. Die Ausbildungsordnungen stellen Mindeststandards dar, die die Betriebe mit geeigneten betriebsspezifischen Inhalten ergänzen können. Betriebe, die angeben, Zusatzqualifikationen anzubieten, um die Passgenauigkeit der Ausbildung zu erhöhen, tun genau dies, was der Gesetzgeber bei der bewusst flexiblen Formulierung der Ausbildungsgänge gewollt hat. Somit handelt es sich bei den Zusatzqualifikationen streng genommen um betriebsspezifische Ergänzungen, die im Rahmen der Ausbildung notwendig und erwünscht sind. Von Passungenauigkeiten kann in diesem Fall dann nicht die Rede sein.

Häufig erlaubt es die personelle und finanzielle Ausstattung der Berufsschulen nicht, mit der rasanten technischen Entwicklung insbesondere im Informations-

und Telekommunikationsbereich mitzuhalten. Die Folge sind veraltete Lehrinhalte und Einrichtungen. Während kleine Betriebe darauf angewiesen sind, dass viele Lerninhalte in den Schulen anstatt den Betrieben vermittelt werden, stehen größere Betriebe selbst in der Verantwortung, zeitgemäße und betriebspezifische Inhalte auch im Informations- und Kommunikationsbereich zu vermitteln. Deshalb wiegen die Klagen von Kleinbetrieben über eine nicht zeitgemäße Ausbildung vor allem im Computer und Kommunikationsbereich, aber auch bei Fremdsprachen und Kundenorientierung schwerer als diejenigen der Großbetriebe. Allerdings ist nicht zu übersehen, dass es einen direkten Zusammenhang zwischen der Qualifikation der Fachkräfte und der Ausstattung der Berufsschulen mit modernen Computern und Kommunikationstechniken sowie flexiblen, zeitnah ausgebildeten und motivierten Lehrern gibt. Eine Verbesserung der Qualifikation im Bereich der IT-Techniken, die durchgängig von fast allen Betrieben für die unterschiedlichsten Ausbildungsrichtungen angemahnt wird, erscheint somit nur durch erhebliche zusätzliche öffentliche Gelder möglich.

Neben den Flexibilitäten des Ausbildungssystems scheint auch die Flexibilität bei der Ausbildungseignung noch nicht weit genug in das Bewusstsein vieler Personalverantwortlicher vorgedrungen zu sein. Viele Betriebe, die in der Befragung angaben, sie hätten keine Ausbildungseignung und bildeten deshalb nicht aus, dürften rechtlich gesehen durchaus ausbilden. Zielgerichtete Informationen über die Möglichkeiten und Ziele der flexiblen Ausbildungsordnungen, über die Aufteilung der Inhalte auf die Lernorte und die Regelungen für die Ausbildungseignung könnten die Wahrnehmung der Möglichkeiten innerbetrieblicher Ausbildung sicherlich verbessern.

Durchgängig problematisch erscheint die IT-Ausbildung in den kaufmännischen Berufen. Dies ist insofern ein dringliches Problem, weil zum ein negativer Zusammenhang zwischen dem Anteil der Fachkräfte und dem Anteil der Investitionen in Informations- und Kommunikationstechnologien an den Gesamtinvestitionen besteht. Betriebe, die mehr in IT-Technologie investieren beschäftigen signifikant weniger Fachkräfte. Zum anderen sind Veränderungen in Informations- und Kommunikationstechnologien zur Zeit die weitaus häufigste Innovation in den Betrieben und somit haben die Unternehmen ein reges Interesse

an Fachkräften, die sich flexibel und effizient auf die Konsequenzen der neuen Technologien in diesem Bereich einstellen können. Zu diesen Konsequenzen zählen nicht nur die Möglichkeit, die neuen Technologien zu beherrschen, sondern auch mit den organisatorischen Änderungen umzugehen, die mit der Durchdringung der IT-Technologie im Betrieb verbunden sind. In groben Zügen bedeuten die organisatorischen Änderungen vor allem höhere Anforderungen an die Selbständigkeit, Flexibilität, Motivation und den Umgang mit abstrakten Sachverhalten. Die Bedeutung der Informations- und Kommunikationstechnologien ist auch an ihrem hohen Anteil an den Investitionsausgaben unschwer erkennbar.

Die kaufmännischen Berufe stehen noch in weiterer Hinsicht in der Kritik. In vielen Branchen werden fehlende Branchenkenntnisse und –spezialisierungen bemängelt. Spiegelbildlich dazu fordern viele der befragten Unternehmen einen speziellen Kaufmann für ihre Branche. So werden beispielsweise Vermietungs-, Leasing-, Gesundheits-, Sport- oder Werbemittelkaufleute von den Interviewpartnern angeregt. Hinter diesen gehäuften Nennungen wird der Wunsch nach einer stärkeren Spezialisierung der kaufmännischen Ausbildung spürbar. Dies sollte Anlass geben, über das Ausbildungskonzept der Kaufleute nachzudenken. So wäre sicher erwägenswert, eine kaufmännische Kernkompetenz mit Spezialisierungen oder Vertiefungen für die Werbebranche, das Vermiet- und Leasinggeschäft, für das Gesundheitswesen oder den Sport zu konzipieren.

Ein weiterer Engpass vor allem bei Dienstleistungen mit hohem Kommunikationsanteil sind Fremdsprachenkenntnisse und der Umgang mit internationalen Anforderungen. Angesichts der Globalisierung der Märkte und der damit verbundenen oft alltäglichen internationalen Kontakte von Kaufleuten, Spediteuren, IT-Fachkräften, Multimedialfachkräften und anderen Berufen, die hier im Fokus der Untersuchung standen, ist es eine Notwendigkeit, dass diese Berufsgruppen bereits in der beruflichen Erstausbildung mit entsprechenden Befähigungen ausgestattet werden .

Neben diesen branchenübergreifenden Trends gibt es in den meisten Branchen auch spezifische Anregungen und Kritik, die auf den Überprüfungsbedarf bei



einzelnen Ausbildungsberufen schließen lassen. Die branchenspezifischen Auswertungen der betrieblichen Aussagen sind umfangreich und können aus Platzgründen in einer Kurzzusammenfassung nicht wiederholt werden.

Über die Kritik und Anregung bezüglich aktueller Ausbildungsberufe hinaus, äußern sich viele Unternehmen auch zum Bedarf neuer Berufe in ihrer Branche. Diese Nennungen sind zum Teil das Spiegelbild zu den kritisierten Ausbildungsberufen. In den Nennungen drückt sich aber auch der betriebliche Bedarf nach neuen Qualifikationsmustern aus. Die ordnungspolitische Lösung dieser Probleme muss allerdings nicht zwingend in der Verabschiedung eines neuen Ausbildungsberufes liegen. Denkbar ist auch, dass die Bedarfsäußerungen Anlass geben, bestehende Ausbildungsberufe zu überprüfen und gegebenenfalls an die veränderten oder neuen Anforderungen anzupassen oder mit neuen Qualifikationselementen zu versehen. Eine Darstellung der zahlreichen Nennungen der gewünschten neuen Berufe aus Sicht der Betriebe ist an dieser Stelle ebenfalls aus Platzgründen nicht möglich.

Darüber hinaus enthalten die ausführlichen branchenspezifischen Analysen im Endbericht sowie die Dokumentationen der Aussagen weitere zahlreiche Anregungen für 19 Branchen.

Die Untersuchung hat neben direkten Hinweisen auf Anpassungsprobleme zwischen Ausbildung und betrieblichen Anforderungen auch einige bemerkenswerte implizite Ergebnisse produziert. So lässt sich insbesondere anhand der konkreten Nennungen der Unternehmen in den offenen Fragen erkennen, dass die Betriebe oft nicht über das verfügbare Ausbildungsspektrum informiert sind. Dies gilt z.B. für branchenübergreifende Qualifikationsmuster wie sie die IT-Berufe in sich verkörpern. Konkrete Bedarfsäußerungen nach solchen Qualifikationen aus anderen Branchen verdeutlichen, dass diese neuen Berufe zumindest in ihrer flexiblen Ausrichtung auf außerhalb der IT-Branche liegende Anforderungen nicht ausreichend bekannt sind. Auch die manchmal überholten Berufsbezeichnungen in den offenen Nennungen lassen erkennen, dass den entscheidenden Akteuren in den Betrieben die neueren Entwicklungen nicht immer bekannt sind. Da sie jedoch an der Personalpolitik eines Unternehmens

maßgeblichen Anteil haben bzw. sie entscheiden, ist dies Anlass, über eine Verbesserung der Information in den Betrieben nachzudenken. Konkret stellt sich die Frage, ob durch ein gezieltes Marketing oder durch Beratung die Ausbildungsleistungen der Betriebe auch in Branchen erhöht werden kann, die ursprünglich nicht das originäre Betätigungsfeld von Berufen darstellten. So bietet z.B. die Durchdringung aller Dienstleistungsbranchen mit Informationstechnologien, Internetanwendungen, Multimediaanwendungen usw. möglicherweise eine Chance, die Ausbildung der einschlägigen Berufe stärker in Branchen hineinzutragen, die bislang nicht im engeren Fokus der Berufsbildungspolitik und der entsprechenden Stellen lagen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass diese Untersuchung eindrücklich belegt, dass die globalen Trends hin zu einer Durchdringung aller Wirtschaftsbereiche mit IT-Technologien und somit einer Erhöhung der Informationsintensität vieler Beschäftigungsbereiche sowie einer weiteren Globalisierung vieler Branchen ihren Niederschlag in den aktuellen Qualifikationsanforderungen der Betriebe an ihre Fachkräfte findet. Die Untersuchung ergänzt diese allgemein gültigen Trends durch eine Fülle von detaillierten Hinweisen zu Passungenaugigkeiten einzelner Ausbildungsgänge in den befragten Wirtschaftssektoren. Dies führt zu konkreten Anregungen zur Anpassung von bestehenden Ausbildungsordnungen und zur Neuschaffung einzelner Berufe gemäss den Äußerungen der befragten Personalverantwortlichen.