

## Bildungskaufmann/Bildungskauffrau – ein neuer Ausbildungsberuf?

Barbara Dietsche

Wenn Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen im Sekretariat Ihrer Bildungseinrichtung besuchen und sie nach ihren Tätigkeiten und Ausbildungswegen befragen, werden Sie – falls Sie es nicht schon kennen – vielleicht folgendes Bild sehen:

Die Mitarbeitenden leisten Kundendienst, geben Auskunft und beraten. Ein großer Teil der Informationsstränge der Institution läuft bei ihnen zusammen. Sie arbeiten vor allem in den Bereichen Finanzverwaltung, Personalwesen (Stichwort Honorarkräfte) und Veranstaltungsorganisation. Ihre Aufgabe sind die administrativ-serviceorientierten Tätigkeiten, die einen Rahmen für die explizit pädagogische Arbeit in der Weiterbildungsveranstaltung und deren Planung bieten. Von Telefonaten, Schreibarbeiten und Registraturen begleitet, brauchen sie Sachkompetenz und Kommunikationsfähigkeit.

Die dafür erforderlichen Qualifikationen werden bislang mehr oder weniger systematisch in Berufspraxis und -einführung erworben. Keine Berufsausbildung qualifiziert zielgerecht für die administrativ-serviceorientierten Tätigkeiten im (Weiter-)Bildungswesen. Somit kann, obwohl die Qualifizierungsgänge für diese Tätigkeiten sehr vielfältig sind, von einer Lücke in der Ausbildungslandschaft gesprochen werden. Dies in zweierlei Hinsicht: Vertikal gesehen fehlt ein Ausbildungsgang auf nicht-akademischem Niveau und horizontal gesehen eine (weiter-)bildungsspezifische Ausbildung innerhalb des Kanons der Ausbildungsberufe nach dem Berufsbildungsgesetz. Diese Mitarbeitergruppe wird auch innerhalb der Fortbildungsprogramme der Weiterbildungsszene eher vernachlässigt.

Seit August 2001 können Ausbildungsverträge in drei neuen Dienstleistungsberufen geschlossen werden. Dies sind die Berufe Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen, Veranstaltungskaufmann/Veranstaltungskauffrau und Sport- und Fitnesskaufmann/Sport- und Fitnesskauffrau. Diese Berufsausbildungen haben die Besonderheit, dass sie auf einen gemeinsamen Kern zurückgreifen. In der ersten Hälfte der dreijährigen Ausbildung werden allgemeine Grundlagen kaufmännischer Tätigkeiten im Dienstleistungswesen vermittelt. Erst die zweite Hälfte der Ausbildung ist branchenspezifisch. Bei der Entwicklung dieser Berufe wurde besonderer Wert darauf gelegt, die Inhalte flexibel zu halten, um der Varietät der Ausbildungsbetriebe gerecht zu werden.

„Die Dienstleistungsfamilie kann – wenn sich ein bundesweiter Bedarf abzeichnet – zu einem späteren Zeitpunkt um weitere Ausbildungsberufe ergänzt werden“ (Paulini-Schlottau 2000, S. 26).

**Die Idee:** Wie wäre es, die neuen Dienstleistungsberufe um eine Berufsausbildung im expandierenden Bereich der personenbezogenen Dienstleistung (Weiter-)Bildung zu erweitern?

Bei weiterem Nachdenken stößt man auf folgende Fragen: Welche Inhalte sollten vermittelt werden? Welche Gründe sprechen für die Konzeption? Welche Schwierigkeiten könnten sich ergeben? Eines sei den folgenden Überlegungen zum Beruf „Bildungskaufmann/Bildungskauffrau“ vorweg geschickt: Das hauptberufliche pädagogische Planungspersonal kann nicht durch Bildungskaufleute er-

setzt werden, denn im Kontext einer Bildungseinrichtung planen heißt immer auch pädagogisch tätig sein.

**Mögliche Inhalte:** Eingangs wurde bereits auf Tätigkeiten des administrativ-serviceorientierten Personals eingegangen, die eine wichtige Grundlage für die inhaltliche Ausgestaltung sind. Eine weitere Referenz sind die bestehenden Ausbildungsordnungen der neuen Dienstleistungsberufe.

Im Laufe der Verhandlungen zur Konzeption eines neuen Berufes müssten für die Inhalte der zweiten Ausbildungshälfte von Vertretern der Bundesministerien, des BIBB, von Fachorganisationen, Gewerkschaften und Arbeitgeberverbänden Eckdaten (u. a. Berufsbezeichnung, Berufsbeschreibung, Berufsfeldzuordnung) bestimmt werden. Anschließend erarbeiten Sachverständige der Länder einen Rahmenlehrplan, während Sachverständige des Bundes eine Ausbildungsordnung entwickeln. Die inhaltliche Ausgestaltung ist also Verhandlungssache zwischen vielen Beteiligten. Der Ausbildungskern der neuen Dienstleistungsberufe (laut Berufsausbildungsverordnung) enthält Kenntnisse und Fertigkeiten bezüglich des Ausbildungsbetriebs, des Geschäfts- und Leistungsprozesses im Ausbildungsbetrieb, der Information, Kommunikation und Kooperation, von Marketing und Verkauf, der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle sowie der Personalangelegenheiten. Dies entspricht in weiten Teilen den tatsächlichen Anforderungen an das Verwaltungs- und Servicepersonal in Weiterbildungseinrichtungen, ist aber noch nicht spezifisch.

Branchenspezifische Inhalte des Bildungswesens wären z. B. Bildungsmarkt und -marketing. Die Kundenkontakte der Mitarbeiter/innen sind oft Informations- und Beratungsgespräche, bei denen es wichtig ist, die Modalitäten der einzelnen Angebote zu kennen und vermitteln zu können. Diese Gespräche dienen auch der Bedarfsermittlung. In der Planung und Organisation von Bildungsangeboten sind die verwaltend Tätigen bei Raumplanung, bei Kontakten zu Honorarkräften und bei der Anmeldeorganisation stets maßgeblich disponierend beteiligt. Weniger für die Durchführung als bei der Nachbereitung der Bildungsveranstaltungen ist die kompetente Mitarbeit z. B. für die statistische Auswertung sinnvoll. Kenntnisse der rechtlichen und institutionellen Rahmenbedingungen, der Medientechnik und der pädagogischen Methoden wären wichtige Ergänzungen. Dies gilt auch für spezifische Ansätze der Kostenrechnung und eines angemessenen Controllings.

**Einige Gründe:** Eine Idee bleibt eine Idee, wenn sie gedanklich nicht weiter verfolgt und mit Argumenten abgewogen (eine Entscheidung gefällt und ein Handeln eingeleitet) wird.

Vergleicht man die Zahlen zum hauptberuflichen Personal der VHS-Statistik, so wird die quantitative Bedeutung der Verwaltungsmitarbeitenden klar. 1999 waren mit 3.655,4 Stellen fast ebenso viele hauptberufliche Verwaltungs-Mitarbeiter/innen wie hauptberuflich pädagogische Mitarbeiter/innen (3.717,7 Stellen) beschäftigt (vgl. Pehl/Reitz 2000, S. 12f.). In Bezug auf Öffentlichkeitsarbeit wird ihre Relevanz ebenfalls deutlich, denn Mitarbeitende im Anmeldungs-Bereich hinterlassen bei Teilnehmenden und Kunden oft den ersten bleibenden Eindruck der Einrichtung.

Wesentlich, aber Konfliktpotenzial bergend sind die Zusammenarbeit und das Aufeinander-angewiesen-Sein von pädagogisch und verwaltend Tätigen. Denn „mit der Durchführung der Konsequenzen organisatorischer Beschlüsse und der Bearbeitung von Folgeproblemen organisatorischer Entscheidungen“ (Führ 1991, S. 134) ergeben sich einerseits Belastungen für die Erwachsenenbildner und andererseits Aufgaben, die ohne Einblick in die spezifischen

Barbara Dietsche ist Diplomandin der Pädagogik mit Schwerpunkt Erwachsenenbildung an der Philipps-Universität Marburg.

Organisationsabläufe und Handlungsweisen schlecht vermittelt bzw. delegiert werden können (vgl. Ufermann 2001, S. 3; Fuhr 1991, S. 135). Zudem kennzeichnet beide Mitarbeitengruppen „ein entgegengesetztes habituelles Grundverständnis; die einen sind freischaffend und flexibel, die anderen achten auf das Einhalten von Organisationsregeln und rechtlichen Bestimmungen“ (Kil 1998, S. 74). Dieselbe Studie hatte auch zum Ergebnis, dass „die Gruppe der Verwaltungsmitarbeitenden die ungünstigeren Bedingungen für einen motivierenden und zufriedenstellenden Arbeitsplatz wahrnehmen“ (ebd., S. 143).

In diesem Sinne soll der Vorschlag für die Konzeption einer dualen Ausbildung als „Brückenberuf“ verstanden werden, durch den die als Bildungskaufleute ausgebildeten Personen mit pädagogischem Wissen umzugehen verstehen und es durch ihr Know-how ergänzen. Wird Qualifizierung für das Bildungswesen im administrativen und serviceorientierten Bereich gefördert, können Qualität und Professionalität umfassender gesichert und gegenseitige Wertschätzung verbessert werden.

Der Dienstleistungssektor wird für den Arbeitsmarkt und den Ausbildungsmarkt steigende Bedeutung haben. Das (Weiter-)Bildungswesen ist eine expandierende Branche. Die Beschäftigungsfelder für Bildungskaufleute wären also vielfältig. Es bietet sich geradezu an, die neuen Dienstleistungsberufe um eine Ausbildung im Bildungswesen zu erweitern, zumal die Branchen Veranstaltungswirtschaft, Gesundheitswesen und Sport- und Fitnesswirtschaft mit vergleichbaren Inhalten und Strukturbedingungen beschäftigt sind.

**Mögliche Schwierigkeiten:** Sowohl bezogen auf das Selbstbild des Bildungswesens und seiner Professionen als auch bezogen auf die Umsetzung einer Neukonzipierung des Berufs Bildungskaufmann/ Bildungskauffrau sind trotz guter Gründe Schwierigkeiten abzusehen, in denen aber auch Chancen liegen.

Das Verhältnis von Ökonomie und Pädagogik beziehungsweise Bildung als Dienstleistung zu sehen, ist ambivalent. Ein Blick auf das Vokabular in den Ausbildungsordnungen der neuen Dienstleistungsberufe lässt ahnen, dass die Diskussion um BWL als Nebenfach im Diplom-Studiengang auch bei der Neukonzeption der vorgestellten Berufsausbildung eine Rolle spielen würde.

Es handelt sich bei einer Neukonstituierung eines Ausbildungsberufs „Bildungskaufmann/-frau“ zunächst um einen *professionalisierungspolitischen* Sachverhalt, und zwar geht es darum, ob Personal und Tätigkeiten der Verwaltung/des Service in die Professionalisierungsdiskussion einbezogen werden. Vornehmlich aus dem Kontrast der wissenschaftlich-pädagogischen Ausbildung und der dual-kaufmännischen Berufsausbildung und jeweiliger Charakteristika ergäbe sich wohl auch eine *professionspolitische* Angelegenheit, bei der es um die Aushandlung von Kompetenzen ginge. Denn mit dualen Ausbildungsgängen sind oft eigene Qualifizierungs- und Aufstiegswege verbunden. Ein Ausweg ist die jeweilige Schneidung der Berufsbilder; hier liegt eine entscheidende Frage in der Tiefe und Art der Vermittlung von pädagogischen Kenntnissen und Fertigkeiten, die für die beratenden Aufgaben und für die engere Veranstaltungsplanung notwendig sind.

Wenn es um die Umsetzung dieser Idee geht, stellen sich weitere wichtige Fragen:

– Gibt es Betriebe/Betriebsverbände, die für die Ausbildung personell und strukturell geeignet sind? Wie kann mit der strukturellen Heterogenität umgegangen werden?

– Welche Qualifikationen benötigen die Ausbilder und Ausbilderinnen in Betrieb und Berufsschule? Welche Auswirkungen hat das

auf die bisherige wissenschaftliche Ausbildung für die Weiterbildung?

– Können die Ansprechpartner für die Konzeption der vorgestellten Ausbildung identifiziert werden und sind diese gemeinsam in der Lage, ein Profil für das (Weiter-)Bildungswesen zu formulieren?

Mit diesen Überlegungen entfaltet sich eine Dynamik, die komplexe Themen und wesentliche Interessengruppen des Bildungswesens bewegt. Die stärker spezifizierte Ausbildung der in Verwaltung und Service Tätigen kann sicher die auf Zusammenarbeit angewiesenen und sich oft konflikthaft gegenüber stehenden Bereiche überbrücken. Doch eine Berufsausbildung entsteht nicht „auf dem Reißbrett“, sie entwickelt sich vor allem aus dem Bedarf des Arbeitsmarktes. Diesen zu ermitteln, die Fragen zu klären, die während der Beschäftigung mit der Idee der kaufmännischen, dualen Berufsausbildung für das (Weiter-)Bildungswesen auftauchen, und ein Curriculum zu entwickeln, wäre eine Aufgabe für Beteiligte aller Interessengruppen. Dafür braucht es einen Impuls; aber vielleicht sprechen Sie zuerst mit Ihren Kolleginnen und Kollegen darüber.

#### Literatur

Fuhr, Thomas (1991): Kompetenzen und Ausbildung des Erwachsenenbildners. Bad Heilbrunn

Kil, Monika (1998): Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Weiterbildungsorganisation: Arbeitsbedingungen und Motivierungspotentiale als Impulse für Fortbildung, Personal- und Organisationsentwicklung – am Beispiel der Volkshochschulen in Nordrhein-Westfalen. Dissertation an der Universität Dortmund

Paulini-Schlottau, Hannelore (2000): Neue Ausbildungsberufe im Dienstleistungssektor. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, H. 5, S. 25-26

Pehl, Klaus/Reitz, Gerhard (2000): Volkshochschul-Statistik. 38. Folge. Arbeitsjahr 1999. Frankfurt/M.: DIE

Ufermann, Friedhelm (2001): Organisationsaufbau, Aufgabenverteilung und Arbeitsprozesse in Weiterbildungseinrichtungen. In: Grundlagen der Weiterbildung, Blatt 4.20.20

Verordnung über die Berufsausbildung für Kaufleute in den Dienstleistungsbereichen Gesundheitswesen, Sport- und Fitnesswirtschaft sowie Veranstaltungswirtschaft vom 25. Juni 2001. [online] Bundesgesetzblatt, Jg. 2001 Teil I Nr. 30. Bundesanzeiger, Bonn 28. Juni 2001 [Stand: 2001-07-30]. Verfügbar im Internet <<http://195.20.250.97/BGBL/bgb11f/b101030f.pdf>>

## Was ist Qualität?

### Annäherung an das Qualitätsverständnis der lokalen Akteure in der öffentlichen Weiterbildung

Stefan Loibl

Warum sind eigentlich die Vorstellungen, die bezüglich der Qualität von öffentlicher Erwachsenenbildung im Umlauf sind, so unterschiedlich? Woran liegt es, dass regelmäßige Kunden<sup>1</sup> von Weiterbildungsveranstaltungen häufig eine hohe Meinung von der Qualität besuchter Kurse oder Seminare haben, während sich besonders bei Politikern hartnäckig das Vorurteil zu halten scheint, dass insbesondere in Volkshochschulkursen im Wesentlichen ‚Makramee und Seidenmalen‘ betrieben wird?

Dr. Stefan Loibl leitet das Referat Weiterbildung der Industrie- und Handelskammer (IHK) Hochrhein-Bodensee.