

Studienreihe der Stiftung Kreditwirtschaft
Hrsg.: Prof. Dr. Joh. Heinr. v. Stein

Gaby Kienzler
Christiane Winz

Ausbildungsqualität bei Bankkaufleuten



Verlag Wissenschaft & Praxis



Ausbildungsqualität bei Bankkaufleuten

**Studienreihe der Stiftung Kreditwirtschaft
an der Universität Hohenheim**

Herausgeber:

Prof. Dr. Joh. Heinr. v. Stein

Band 32

Gaby Kienzler
Christiane Winz

Ausbildungsqualität bei Bankkaufleuten

aus der Sicht von Auszubildenden und Ausbildern

Verlag Wissenschaft & Praxis



Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Kienzler, Gaby :

Ausbildungsqualität bei Bankkaufleuten – aus der Sicht von
Auszubildenden und Ausbildern / Gaby Kienzler ; Christiane Winz.

– Sternenfels : Verl. Wiss. und Praxis, 2002

(Studienreihe der Stiftung Kreditwirtschaft
an der Universität Hohenheim ; Bd. 32)

ISBN 3-89673-151-3

NE: Stiftung Kreditwirtschaft <Stuttgart>: Studienreihe der Stiftung ...

ISBN 3-89673-151-3

© Verlag Wissenschaft & Praxis

Dr. Brauner GmbH 2002

D-75447 Sternenfels, Nußbaumweg 6

Tel. 07045/930093 Fax 07045/930094

Alle Rechte vorbehalten

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes
ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbe-
sondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und
die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in Germany

Geleitwort des Herausgebers

Mit der Studienreihe möchte die Stiftung Kreditwirtschaft Arbeiten, die an der Universität Hohenheim zu bank- und finanzwirtschaftlichen Themen entstanden sind, einem interessierten Fachpublikum zugänglich machen. Die veröffentlichten Schriften sollen den Gedankenaustausch zwischen Universität und Praxis fördern.

Das hier vorgelegte Buch hat ein zentrales Thema der beruflichen Erstausbildung aufgegriffen. Es liefert einen wertvollen Beitrag zur Klärung der Frage nach der betrieblichen Ausbildungsqualität in Banken. Dazu ist es notwendig, mehrere wichtige Fragen, die bisher stark vernachlässigt wurden, theoretisch zu klären und empirisch zu analysieren. Hier setzen die Autorinnen an und gehen den Fragen nach, was Qualität in der betrieblichen Ausbildung bedeutet und welche Einflußfaktoren darauf einwirken.

Zunächst wird analysiert, welche Einsatzfaktoren für die Ausbildungsqualität bestimmend sind. In weiteren Schritten wird untersucht, welche Auswirkungen sich auf die Kompetenzentwicklung der Auszubildenden und schließlich auf das Ergebnis der Ausbildung ergeben.

Ich wünsche dem Buch reges Interesse und fruchtbare Wirkung.

Stuttgart-Hohenheim, im November 2001

Prof. Dr. Joh. Heinr. von Stein

Vorwort der Verfasserinnen

Veränderte Rahmenbedingungen im Bankensektor machen es erforderlich, die Ausbildung des Nachwuchses unter einem neuen Blickwinkel wahrzunehmen. Die Finanzwirtschaft ist heutzutage charakterisiert durch fortschreitende Technisierung und Automatisierung, neue Vertriebsformen und veränderte organisatorische Strukturen. Weiterhin werden die vielfältigen neuen Phänomene im Bank- und Finanzwesen zunehmend intransparent, so daß Fachwissen und Handlungskompetenz als „Handwerkszeug“ den Auszubildenden mehr denn je vermittelt werden müssen.

Angesichts dieser Entwicklungen erschien es uns von großer Bedeutung, die gegenwärtige Ausbildungsqualität bei Bankkaufleuten zu untersuchen. Ziel dieser Untersuchung war, kritisch zu analysieren und empirisch zu überprüfen, welche Determinanten Einfluß auf die Berufsausbildung ausüben.

Unser herzlicher Dank gilt unseren Eltern und all‘ unseren Helfern, die uns durch wertvolle Impulse unterstützt und weitergeholfen haben.

Stuttgart-Hohenheim, im November 2001

Gaby Kienzler

Christiane Winz

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Problemstellung	7
2 Berufsausbildung zum Bankkaufmann im Rahmen des Dualen Systems	11
2.1 Qualität in der Berufsausbildung vor dem Hintergrund der historischen Entwicklungen	11
2.2 Die Ausbildungsordnung des Ausbildungsberufes „Bankkaufmann“	15
2.3 Lernen und Arbeiten vor dem Hintergrund ökologischer Umwelten	17
3 Theoretisches Modell der Qualität der betrieblichen Berufsausbildung.....	25
3.1 Qualität der betrieblichen Ausbildung	25
3.2 Darstellung der Input-Qualität durch Qualitätsfaktoren und –komponenten	34
3.3 Die ganzheitliche berufliche Handlungskompetenz	51

3.4	Die Output-Qualität als Auswirkung der Input-Qualität – dargestellt anhand von Zieldimensionen und Qualitätselementen im Kontext von Lern- und Arbeitsprozessen	59
3.5	Berufliche Tüchtigkeit und Mündigkeit als normative Zielkategorien der Berufsbildung.....	74
3.6	Berufsbildung als Globalziel der betrieblichen Ausbildungsqualität.....	77
4	Die Selbst- und Fremdwahrnehmung der betrieblichen Ausbildungsqualität durch den Auszubildenden und den Ausbilder	81
4.1	Die Wahrnehmung der betrieblichen Ausbildungsqualität durch den Auszubildenden	82
4.2	Die Wahrnehmung der Ausbildungsqualität durch den Ausbilder.....	89
5	Forschungsleitende Thesen für das theoretische Modell der Qualität der betrieblichen Berufsausbildung	97

6	Durchführung und Auswertung der empirischen Untersuchung	101
6.1	Methoden der Datenerhebung.....	101
6.2	Auswertungsmethoden.....	102
6.3	Stichprobenbeschreibung	105
7	Ergebnisse der Untersuchung zur Ausbildungs- qualität.....	107
7.1	Mittelwerte, Standardabweichungen und Reliabilitäts- koeffizienten gruppiert nach den Ergebnissen der Faktorenanalyse.....	107
7.2	Korrelative Zusammenhänge	137
7.3	Regressionsanalytische Zusammenhänge.....	146
7.4	Faktorenanalyse zweiter Ordnung	169
8	Schlußbetrachtung und Ausblick.....	175

Abkürzungsverzeichnis

α	standardisierter Reliabilitätskoeffizient (CRONBACHs Alpha)
APIFG	Ausbildungsplatzförderungsgesetz
BBiG	Berufsbildungsgesetz
BetrVerfG	Betriebsverfassungsgesetz
BIBB	Bundesinstitut für Berufsbildung
CNC	Computerized Numerical Control
f.	folgende
ff.	fortfolgende
H	Skala der ganzheitlichen beruflichen Handlungskompetenz
I	Skala der Input-Qualität
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
ISO	International Standard Organization
JAV	Jugend- und Auszubildendenvertretung
N	Stichprobenumfang
ns	nicht signifikant
O	Skala der Output-Qualität
p	Irrtumswahrscheinlichkeit
r	Korrelationskoeffizient
R^2	Bestimmtheitsmaß
s	Standardabweichung
V	Variable
WpHG	Wertpapierhandelsgesetz
x	Mittelwert

Abbildungsverzeichnis

	Seite
<i>Abbildung 1: Lernen und Arbeiten im Kontext ineinander geschachtelter Umwelten (in Anlehnung an KELL 1989, S. 12)</i>	20
<i>Abbildung 2: Individuelles Lernen bzw. Arbeiten im Kontext spezifischer Lern- und Arbeitsumwelten (in Anlehnung an KELL 1989, S. 13)</i>	21
<i>Abbildung 3: Darstellung der ganzheitlichen beruflichen Handlungskompetenz</i>	55
<i>Abbildung 4: Zuordnung der Arten der Wahrnehmung zu der Input- und Output-Qualität</i>	82
<i>Abbildung 5: Theoretisches Modell der Qualität der betrieblichen Berufsausbildung</i>	99
<i>Abbildung 6: Regressionsanalytische Ergebnisse zwischen den Einflussfaktoren (Inputfaktoren und der ganzheitlichen beruflichen Handlungskompetenz aus Auszubildendenperspektive</i>	148
<i>Abbildung 7: Regressionsanalytische Ergebnisse zwischen den Einflussfaktoren (Inputfaktoren) und der ganzheitlichen beruflichen Handlungskompetenz aus Ausbilderperspektive ...</i>	149

Tabellenverzeichnis

<i>Tabelle 1:</i>	<i>Mittelwerte (x), Standardabweichung (s) und CRONBACHs alpha (α) für die Skalen der Inputfaktoren aus der Sicht der Auszubildenden</i>	<i>107</i>
<i>Tabelle 2:</i>	<i>Mittelwerte (x), Standardabweichung (s) und CRONBACHs alpha (α) für die Skalen der ganzheitlichen beruflichen Handlungskompetenz aus der Sicht der Auszubildenden</i>	<i>113</i>
<i>Tabelle 3:</i>	<i>Mittelwerte (x), Standardabweichung (s) und CRONBACHs alpha (α) für die Skalen der Zieldimensionen aus der Sicht des Auszubildenden</i>	<i>116</i>
<i>Tabelle 4:</i>	<i>Mittelwerte (x), Standardabweichung (s) und CRONBACHs alpha (α) für die Skalen der Inputfaktoren aus der Sicht des Ausbilders</i>	<i>126</i>
<i>Tabelle 5:</i>	<i>Mittelwerte (x), Standardabweichung (s) und CRONBACHs alpha (α) für die Skalen der ganzheitlichen beruflichen Handlungskompetenz aus der Sicht des Ausbilders</i>	<i>129</i>
<i>Tabelle 6:</i>	<i>Mittelwerte (x), Standardabweichung (s) und CRONBACHs alpha (α) für die Skalen der Zieldimensionen aus der Sicht des Ausbilder</i>	<i>132</i>

1 Problemstellung

Mit Beginn der 90er Jahre hat sich der internationale Wettbewerb zwischen den Unternehmen deutlich verschärft. In diesem Zusammenhang sind Qualitätsfragen verstärkt in den Vordergrund getreten (vgl. FEND 1998, S. 13). Der Trend ging von der Qualitätssicherung der Produkte hin zur Qualitätssicherung der Dienstleistungen. Infolgedessen sehen sich immer mehr Unternehmen gezwungen, anhand von neuen Strategien ihre Geschäftsprozesse von „innen“ zu reorganisieren und weiterzuentwickeln (vgl. auch im folgenden SCHNEIDER/SABEL 1998, S. 113). Die Sicherung und Steigerung der Qualität im Unternehmen kann nicht nur durch Sachinvestitionen erreicht werden, sondern vor allem auch durch die Nutzung erheblicher Potentiale im Einsatz qualifizierter Mitarbeiter. Ein Ansatz hierzu liegt in der Entfaltung der bisher noch nicht vollständig ausgeschöpften „Humanressourcen“. Dabei stellt die berufliche Ausbildung eine wesentliche Komponente zur Entwicklung der „Humanressourcen“ dar und wird als Fundament für die spätere Weiterbildungsbereitschaft gesehen (vgl. KLOSE u.a 1992, S. 61 ff.). Damit ist „die berufliche Ausbildung [...] kein Abschluß mehr, sie ist immer mehr die Qualifikation zu einem lebenslangen Lernprozeß“ (vgl. GEISLER/ KUTSCHA 1992, S. 15).

Derzeit liegen allerdings noch kaum Erfahrungen über Qualitätsmanagement im Bereich der beruflichen Ausbildung vor (vgl. SCHNEIDER/SABEL 1998, S. 97). Im Rahmen dieser Arbeit stellt sich nun die Frage, was für den Bereich der beruflichen Ausbildung unter Qualität verstanden werden kann bzw. anhand welcher Kriterien die Ausbildungsqualität gemessen werden kann? Da diese Fragen bisher nur in wenigen Arbeiten untersucht wurden, sollen sie nun Gegenstand der vorliegenden Arbeit sein.

In Deutschland findet die berufliche Erstausbildung in anerkannten Ausbildungsberufen - so auch der zum Bankkaufmann/frau¹ - im Dualen System statt, einer speziell organisierten Form der Berufsausbildung. Dabei tragen Wirtschaft und Berufsschule die gemeinsame Verantwortung für den Bildungsprozeß des jungen Menschen (vgl. MAIER 1983, S. 19). Das Ziel einer „ganzheitlichen Ausbildung“

¹ Der Einfachheit und Übersichtlichkeit wegen wird im folgenden auf die feminine Form verzichtet.

ist die Aneignung theoretischer Kenntnisse und der Erwerb praktischer Fertigkeiten und Fähigkeiten sowohl in der Berufsschule als auch im Betrieb. Der Lernprozeß vollzieht sich vor allem am Lernort Berufsschule. Hier erwirbt der Auszubildende das Wissen, das er bei der Erledigung seiner Aufgaben am Arbeitsplatz einsetzt. Der Arbeitsprozeß findet primär im Ausbildungsbetrieb statt und ist in mehrfacher Hinsicht für den Auszubildenden bedeutsam (vgl. im folgenden EBNER 1997, S. 255): zum einen macht der Auszubildende die Erfahrung, daß sein Handeln etwas bewirkt, zum zweiten erwirbt er über die Sachkompetenz hinaus Erfahrungen im Bereich des sozialen Umgangs mit Vorgesetzten, Kunden und Mitarbeitern. Um eine ganzheitliche und somit qualitativ hochstehende Ausbildung zu gewährleisten, müssen Lern- und Arbeitsprozesse miteinander kombiniert werden: „Handeln als Grundlage des Lernens - Lernen als Bedingung effektiven Handelns“ (EBNER 1997, S. 255).

Die Berufsausbildung stellt mit ihren zahlreichen ökologischen Übergängen einen zentralen Entwicklungsabschnitt im Leben des Auszubildenden dar. Aufgrund des höheren Zeitanteils kommt dabei dem betrieblichen Teil der Berufsausbildung besondere Bedeutung zu. Trotzdem ist bislang nur ansatzweise geklärt, was Ausbildungsqualität unter berufs- und wirtschaftspädagogischer Perspektive bedeutet und in welcher Wechselbeziehung die Ausbildungsqualität zur betrieblichen Ausbildungsumwelt steht. Die Kenntnis dieser Wechselbeziehungen ist jedoch wichtig, um die betriebliche Ausbildungsumwelt so gestalten zu können, daß sie die Aneignung ganzheitlicher beruflicher Handlungskompetenz unterstützt.

Voraussetzung für eine Berufsausbildung von hoher Qualität ist, daß Entwicklungsprozesse als Bildungsprozesse ablaufen. Dazu ist es erforderlich, daß der Auszubildende über „Bewußtheit (Reflexivität) und Zielgerichtetheit (persönlicher Sinn)“ (KELL 1991, S. 305) verfügen. Der Auszubildende sollte nach seiner Ausbildungszeit die normativen Zielkategorien *berufliche Tüchtigkeit* und *berufliche Mündigkeit* erreichen, durch die sich berufliche Bildung konkretisieren läßt (vgl. JUNGKUNZ 1995, S. 59). Der Bildungsstand muß sowohl vom Auszubildenden selbst als auch vom Ausbilder und vom Lehrer wahrgenommen werden.

Bisher hat sich diese Struktur des Dualen Systems im großen und ganzen aus unserer Sicht bewährt. Auch wenn in den letzten zwei Jahrzehnten vermehrt Kritik daran geäußert wurde. Das Duale Ausbildungssystem ist gut geeignet, junge Menschen entsprechend ihren Eignungen und Fähigkeiten bestmöglich zu fördern

und damit gleichzeitig der Wirtschaft die benötigten qualifizierten Fachkräfte zur Verfügung zu stellen. Der Bildungsauftrag der „Kooperationspartner“ Betrieb und Berufsschule geht über eine berufs- und tätigkeitsbezogene Qualifizierung hinaus (vgl. BILDUNGSKOMMISSION NRW 1995, S. XIX).

In den 70er und 80er Jahren wurde die Aufmerksamkeit noch kaum auf Fragen der Ausbildungsqualität gerichtet. Mittlerweile entsteht aufgrund erkannter Probleme in der Struktur des Dualen Systems die Notwendigkeit, sich mit dieser Thematik zu beschäftigen. Das gesteigerte Interesse hinsichtlich der Qualität der Berufsausbildung im Dualen System hat verschiedene Gründe, wie unter anderem die hohen Kosten der Ausbildung für die Betriebe, die Abstimmungsproblematik zwischen Schule und Betrieb, das Ansteigen der Abbruchquote von Ausbildungsverhältnissen bei gleichzeitigem Mangel an Ausbildungsplätzen usw. (vgl. EBNER 1997, S. 249).

Weitere Probleme der beruflichen Ausbildung liegen in den mangelnden Perspektiven nach der Ausbildung, aber auch in der Qualität der Berufsschule, wobei letzteres seine Ursache unter anderem in überaltertem Lehrpersonal und überarbeitungsbedürftigen Lehrplänen hat (vgl. BILDUNGSKOMMISSION NRW 1995, S. 262).

Ziel dieser Arbeit ist sowohl eine theoretische Klärung als auch eine empirische Analyse der Qualität der betrieblichen Berufsausbildung. Dies geschieht einerseits aus der Perspektive der Auszubildenden selbst, andererseits aus der Perspektive der Ausbildenden. Dabei sollen sowohl die unterschiedlichen Dimensionen ganzheitlicher beruflicher Handlungskompetenz als auch die Zieldimensionen und normativen Zielkategorien der beruflichen Bildung in Verbindung mit den Einflußfaktoren (Inputfaktoren) der betrieblichen Ausbildung bestimmt werden. Im Hinblick auf die Einflußfaktoren interessiert insbesondere, ob es Einflußfaktoren gibt, denen aus berufs- und wirtschaftspädagogischer Perspektive entscheidende Bedeutung für die Ausbildungsqualität zukommt. Darüber hinaus soll analysiert werden, inwiefern es Gemeinsamkeiten oder Unterschiede in bezug auf die Selbst- und Fremdwahrnehmung der betrieblichen Ausbildungsqualität gibt.