



Nick Baumann

Wissenschaftliche Begleitung:

Prof. Dr. Tade Tramm & Dr. Nicole Naeve-Stoß

Institut für Berufs- und Wirtschaftspädagogik Hamburg

Arbeitspapiere

Nr. 4

05.10.2013

Kaufmann/frau für Büromanagement

-Das Berufsprofil-

Im Folgenden soll der Frage des Berufsprofils des/der Kaufmanns/frau für Büromanagement (KfBM) nachgegangen werden. Hierfür werden im Wesentlichen zwei Positionen vertreten. Zum einen soll der KfBM als „günstiger Sachbearbeiter“ und zum anderen als „Profi im Büro“ dargestellt werden. Dabei wird auch das Niveau des Berufes thematisiert und die Relevanz für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) eingeschätzt werden. Arbeitsgrundlagen dieses Papiers sind im Wesentlichen die Ausbildungsordnung und der Rahmenlehrplan.

Hinweis: Dieses Thesenpapier soll Sie einführend informieren und Ihnen als Grundlage für weitere Überlegungen dienen. Ausführungen können somit z.T. bewusst provokant, vage oder unstimmig sein. Ebenso soll an dieser Stelle keine These abschließend diskutiert werden. Fühlen Sie sich eingeladen-denn mitdenken heißt mitgestalten.

Das Berufsprofil

ELSNER (2010, Folie 9) fasst die Ziele der Neuordnung wie folgt zusammen:

- Befähigung zur Ausübung einer qualifizierten, an Geschäfts- und Verwaltungsprozessen ausgerichteten, kaufmännischen Berufstätigkeit
- Planen, Durchführen und Kontrollieren auf dem Niveau einer selbstständigen integrierten Sachbearbeitung
- Erlangung fachlicher und überfachlicher Qualifikationen
 - Kunden-bzw. Bürgerorientierung
 - Information, Kommunikation und Präsentation
 - Officemanagement und Methoden des Projektmanagements
 - Informations- und Kommunikationstechnologie (Officetechnologien, Internettechnologien, E-Business bzw. E-Government, Enterprise Resource Planning (ERP) u.s.w.)
 - Fremdsprache bei der Wahrnehmung von Fachaufgaben

Fraglich bleibt dabei die Akzentuierung dieser Ziele. Dahinter steht die Frage nach dem Berufsprofil. Mit welchen Kernprozessen oder Problemen müssen sich die Kaufleute für Büromanagement befassen? Und welche Kompetenzen benötigen sie für ihre Tätigkeit? Hierzu sollen einige Thesen vorgestellt werden.

- *Der KfBM als günstige Alternative*

Durch zunehmende Spezialisierungen innerhalb der Betriebe ist aus betrieblicher Perspektive eine Ausbildung verschiedener Berufe weitestgehend überflüssig geworden. Die Arbeit wird überwiegend durch DV-Systeme übernommen, welche die Sachbearbeiter angemessen durch das System führen. Es bedarf lediglich noch Personen, welche die Daten einpflegen und die Kommunikation zwischen Betrieb und Kunden servicegerecht sicherstellen. Für diese Arbeit genügt eine kurze Einarbeitungsphase sowie die entsprechende Dienstanweisung der Abteilung.

So werden durch die Ordnungsmittel dem Grunde nach Sekretariats- und Assistentztätigkeiten formuliert. Der/die Kaufmann/frau für Büromanagement besetzt vornehmlich die Schnittstelle zwischen den Kunden und dem Betrieb und arbeitet zu. Kommunikations- und Datenverarbeitungssysteme sind dabei elementar. Die Tätigkeiten sind dabei meist ausübend.

So werden innerhalb der Ausbildungsverordnung überwiegend Verben wie erstellen, bearbeiten, verwalten, aufbereiten, durchführen und vorbereiten gebraucht. Ein tieferes Verständnis von Geschäftsprozessen scheint für die tägliche Arbeit eher sekundär. Das Leitbild der computergestützten Sachbearbeitung der drei Vorgängerberufe lässt sich somit übertragen. Zwar werden auch Koordinationsaufgaben genannt, jedoch sind hiermit überwiegend Terminplanung und –überwachung und Materialbestellungen gemeint.

Damit werden Fähigkeiten für grundlegende Bürotätigkeiten vermittelt, mit denen sich die Auszubildenden in jedem Büro zurechtfinden können und leicht fachspezifisch angelernt werden können. Das Tätigkeitsspektrum bleibt jedoch eingeschränkt. Im Wesentlichen geht es um den Kundenbeziehungsprozess und nicht weiter spezifizierte Auftragsbearbeitung. Eine wirkliche Profilierung ergibt sich demnach erst durch die Einarbeitung in den jeweiligen Fachbereichen und durch die Wahlqualifikationen.

Dieses Bild wird auch durch den Rahmenlehrplan bekräftigt. Hier werden gerade in den ersten vier Lernfeldern zunächst Kompetenzen vermittelt, mit denen die Auszubildenden innerhalb des Betriebes frühzeitig für einfache Arbeiten wie die Datenerfassung eingesetzt werden können. Des Weiteren sollen Auszubildenden auch dahin geführt werden, effizient und trotz innerer Widerstände unaufgefordert und eigenverantwortlich zu arbeiten. Ansonsten sind die Lernfelder thematisch unabhängig voneinander und gleichen damit den einzelnen Abteilungen innerhalb eines Betriebes.

Da der Beruf des KfBM, ähnlich wie seine Vorgänger, eher für ein leistungsschwaches Schülerklientel ausgelegt ist, ist das Qualifikationsniveau ebenfalls vergleichsweise niedrig. Somit ist die Vergütung der KfBM während der Ausbildung und bei einer anschließenden Anstellung im Vergleich zu anderen kaufmännischen Berufen ebenfalls relativ niedrig. Da sie die gleichen Arbeiten verrichten würden wie bspw. ein Industriekaufmann oder ein Sozialversicherungsfachangestellter ist es unter ökonomischen Aspekten nur sinnvoll, die kostengünstigere Ausbildung zu bevorzugen.

Gerade kleine und mittelständische Unternehmen profitieren von diesem Kalkül.

- *Der KfBM als Profi für das Büro*

Durch die Globalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft und den Wandel zur Dienstleistungs- und Informationsgesellschaft ändern sich die Aufgaben von Kaufleuten und steigern deren Komplexität. Dies hat auch Auswirkungen auf die Struktur der

Beschäftigungsverhältnisse. Ebenso wie sich Betriebe strategisch positionieren und sich auf ihre Kernkompetenzen fokussieren, wird auch die Arbeit spezialisiert. Durch neue Technologien im Bereich der Kommunikation und Datenverarbeitung, wirtschaftliche und gesellschaftliche Dynamik und Aufgabenintegration ist das Büro selbst zu einem komplexen System geworden. Während es früher lediglich ein Ort war, an dem überwiegend Eingabegeräte bedient wurden, ist es nun selbst zum Gegenstand der Arbeit geworden und determiniert diese. Die fachlichen Anforderungen steigen ebenso wie der Bedarf nach eigenständigem Arbeitsverhalten. Reine Schreibkräfte und Bürohilfskräfte werden dieser Entwicklung nicht mehr gerecht. Berufe wie bspw. der Industriekaufmann haben andere thematische Schwerpunkte, Arbeitsbereiche und Kernkompetenzen. Somit bedarf es qualifizierten Personals, welches darauf spezialisiert ist, den eigentlichen Arbeitsort selbst zu gestalten.

Aus diesem Grund werden in der Ausbildungsordnung unter den berufsprofilgebenden Fertigkeiten die Büroprozesse auch an erster Stelle genannt. Hier sollen überwiegend gestalterische Tätigkeiten wie „Nutzen und Risiken von Online-Anwendungen aufzeigen“ oder „bürowirtschaftliche Abläufe reflektieren und Verbesserungsvorschläge vorschlagen“ verrichtet werden. Damit geht es um die Planung, Organisation, Koordination und Evaluation von Prozessen und Ressourcen innerhalb der betrieblichen Teileinheit Büro. Die KfBM erlangen eine andere Perspektive für das Arbeiten im Büro. Gerade für große Unternehmen und Verwaltungen gewinnt diese Perspektive in Hinblick auf die Frage „wie gestalte ich Arbeit effizient?“ an Bedeutung. Entsprechend wäre eine reine Fokussierung auf wenige Kernprozesse verkürzt. Bei der Betrachtung der Arbeitsverhältnisse geht es um betriebliche Probleme. Dies bedingt zum einen Fachwissen und ein Verständnis für die Geschäftsprozesse. Zum anderen bedarf es aber auch einen Fokus auf die Ausgestaltung der Tätigkeit selbst. So wäre es bspw. nicht nur wichtig, eine Kostenkalkulation durchführen zu können, sondern auch zu hinterfragen, welche Systeme zur Erfassung der Kosten für ein Büro mit 40 Mitarbeitern helfen. Genügt hier eine Strichliste an der Tür? Kann eine gemeinschaftliche Tabelle genutzt werden? Fällt die Zuständigkeit auf eine Person, welche dann via Mail oder Antragsformular die Kosten erfasst? Welche Nachteile hat ein solches Vorgehen?

Der Rahmenlehrplan stützt dieses Bild gerade in den späteren Lernfeldern. Hier werden komplexe Anforderungen an die Lernenden im Sinne von eigenständigen Projektarbeiten gestellt.

Die Frage nach dem Qualifikationsniveau erscheint eher wie die Frage nach der Henne und dem Ei. Bestimmt das Schülerklientel den Beruf oder der Beruf das Schülerklientel? Da dieser Beruf neu eingeführt wird, stehen zunächst nur zwei Dinge fest: Zum einen ist es kaum möglich, auf Erfahrungswerte mit Auszubildenden dieses Berufes zurückgreifen. Zum anderen gibt es einen Grund, wenn nicht sogar mehrere Gründe dafür, dass die alten Berufe nicht reformiert, sondern dass dieser Beruf neu geschaffen wurde.