beruf kompakt

Berufsinformation zur Neuordnung www.wap.igmetall.de Oktober 2013

Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement

Aus Drei mach´ Eins: Kaufleute für Büromanagement starten durch

Jetzt ist er da: Der neue Ausbildungsberuf „Kaufmann / Kauffrau für Büromanagement“ löst ab dem 1. August 2014 die drei bisherigen Büroberufe ab. Der neue prozessorientierte kaufmännische Beruf wird den Anforderungen der modernen Büropraxis gerecht. Absolventen werden dazu qualifiziert, kompetent in Büro- und Geschäftsprozessen zu handeln.

Kaufleute für Büromanagement prozess- und kompetenzorientiert ausbilden

Die drei Ausbildungsberufe Bürokaufleute, Kaufleute für Bürokommunikation und Fachangestellte für Bürokommunikation (im Öffentlichen Dienst) werden durch einen dreijährigen Ausbildungsberuf „Kaufmann/ Kauffrau für Büromanagement“ ersetzt. Der neue Beruf bezieht sich auf einen Bereich mit rund 85.000 Ausbildungsverhältnissen bundesweit und einem Frauenanteil von weit über 70 %.

Die bisherige Unterteilung in Bürokaufleute (Allrounder) und Kaufleute für Bürokommunikation (Backoffice) entsprach nicht mehr den Anforderungen einer veränderten Büroarbeitswelt. Technologische und organisatorische Entwicklungen in den Unternehmen haben die Zusammenführung der Büroberufe notwendig gemacht. Organisatorisch wurde die Funktionsorientierung durch eine prozessorientierte Ausrichtung abgelöst. Unternehmensprozesse werden mit Unterstützung von Enterprise Ressource Planning Systemen (ERP-Systeme) gesteuert. Internet und Intranet ermöglichen einen unmittelbaren Zugang zu Wissen. Routinearbeiten finden zunehmend automatisiert statt, für die Büroarbeit ist ganzheitliches Handeln gefordert.

Unabhängig davon, ob in großen, mittleren oder kleinen Unternehmen, ob in Industrie oder Handwerk, die Bürotätigkeiten weisen ein hohes Maß an Gemeinsamkeiten auf. Dabei fällt auf, dass die Anteile der eigenverantwortlichen und ganzheitlichen Bearbeitung von Aufgaben in komplexen Zusammenhängen in allen Bereichen zunehmen. Büromanagerinnen und -manager müssen auf dem Niveau einer selbstständigen integrierten Sachbearbeitung nicht nur Planen, Durchführen und Kontrollieren – sie müssen auch fachliche und überfachliche Qualifikationen besitzen, die es ihn ermöglichen, in Teams an Projekten qualifiziert mitzuarbeiten. Neben der Kundenorientierung spielen dabei die Beherrschung von Kommunikations- und Organisationstechniken sowie Fremdsprachen eine entscheidende Rolle.

Die neuen Ausbildungsinhalte wurden von Sachverständigen der Sozialparteien unter Koordination des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) aus den Anforderungen in Geschäfts- und Arbeitsprozessen entwickelt. Auf Geschäftsprozessebene geht es um Kundenbeziehungsprozesse, Auftragsbearbeitung und -nachbereitung, Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen, personalbezogene Aufgaben und die kaufmännische Steuerung. Auf Arbeitsprozessebene geht es um Informationsmanagement, Informationsverarbeitung, bürowirtschaftliche Abläufe und Koordinations- und Organisationsaufgaben. Die Differenzierung in zehn Wahlqualifikationen schafft Gestaltungsmöglichkeiten für Unternehmen der verschiedenen Wirtschaftsbereiche sowie dem öffentlichen Dienst.

„Der neue Ausbildungsberuf ist gut für alle: Die Betriebe können zeitgemäß ihren Fachkräftebedarf ausbilden, die Auszubildenden erhalten eine qualitativ hochwertige Ausbildung für einen breiten Arbeitsmarkt, die berufsbildenden Schulen können die Klassenverbände durch die Zusammenführung effektiver gestalten und schließlich muss nur eine gestreckte Abschlussprüfung organisiert werden“, sagt Thomas Ressel, Ressortleiter Bildungs- und Qualifizierungspolitik beim IG Metall Vorstand und einer der Koordinatoren im Neuordnungsverfahren. Für die IG Metall haben als Sachverständige Petra Nolte, Betriebsrätin bei Volkswagen Osnabrück, Reinhard Manke ehemaliger kaufmännischer Ausbildungsleiter bei SZST in Salzgitter, Gerd Labusch Ausbilder im Berufsförderungswerk Hamburg und Prof. Dr. Vera Meister an der Erarbeitung mitgewirkt. Ihnen und allen weiteren Sachverständigen der Gewerkschaften aber auch der Arbeitgeber gehört ein herzliches Dankeschön für das geleistete Engagement. Der neue Beruf kommt aus der Praxis für die Praxis.

Inhalt

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement: Was ist neu? 2
Die Gestreckte Abschlussprüfung 2
Das neue Ausbildungsberufsbild 3
Tipps und Informationen 3
Umsetzung:Tipps aus der Praxis für die Praxis 4
Veränderungen in der Arbeitswelt 5
Eine kleine Zeitreise: Das Büro gestern heute morgen

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement: Was ist neu?

1. Prozessorientierung

Die Ausbildung ist prozessorientiert, d. h. sie findet entlang der Geschäftsprozesse wie Auftragsbearbeitung, Beschaffung, kaufmännische Steuerung usw. statt. Die Büroprozesse wie Informationsmanagement, Informationsverarbeitung, Bürowirtschaftliche Abläufe und Koordinations- und Organisationsaufgaben werden in den Geschäftsprozessen ebenso vermittelt. Der Auszubildende lernt also vor Ort, alle beruflichen Anforderungen eines Geschäftsprozesses und dessen jeweiligen Schnittstellen kennen. Das reicht beispielsweise vom Beratungsgespräch mit dem Kunden bis hin zur Rechnungslegung.

2. Wahlqualifikationen

Auszubildende müssen in mindestens zwei von zehn möglichen Wahlqualifikationen ausgebildet werden. Jede der Wahlqualifikationen hat einen Umfang von fünf Monaten und erweitert die grundlegenden Berufsqualifikationen der Büro- und Geschäftsprozesse. Die Wahlqualifikationen werden nicht individuell beschult.

3. Zusatzqualifikationen

Auszubildende können auch in einer dritte Wahqualifikation geprüft werden. Diese wird dann als absolvierte Zusatzqualifikation ausgewiesen.

4. Gestreckte Abschlussprüfungen

Die Abschlussprüfung soll künftig „gestreckt“, das heißt in zwei Teilen erfolgen. Der erste Teil der Abschlussprüfung wird nach 18 Monaten, also nach der Hälfte der Ausbildungszeit auf der Basis der Ausbildung der ersten 15 Monate abgenommen. Der zweite Teil findet wie bisher am Ende der Ausbildung statt.

5. Zeitrahmenmethode in neuer Ausprägung

Auf die Gliederung nach Ausbildungsjahren wird in der neuen Verordnung ganz verzichtet. Die Ausbildungszeit ist in zwei Abschnitte aufgeteilt: Der Zeitraum vom 1. – 15. Ausbildungsmonat vor dem Teil 1 der Abschlussprüfung und der Zeitraum vom 16. – 36. Ausbildungsmonat nach Teil 1 der Prüfung.

Warum eine Erprobungsverordnung?

Die neue Ausbildungsordnung ist in einer Grundverordnung und einer Erprobungsverordnung geregelt. Da noch keine hinreichenden Erfahrungen mit der Gestreckten Abschlussprüfung in kaufmännischen Berufen vorliegen, wird dieses Prüfungsmodell zunächst erprobt. Ebenso soll die Möglichkeit eine Zusatzqualifikation zu absolvieren erprobt werden.

Die Grundverordnung regelt:
Berufsbild, Berufsbezeichnung, Zwischenprüfung und Abschlussprüfung (wird während der Erprobung nicht angewendet), Bestehensregelung, Inkrafttreten.

Die Erprobungsverordnung regelt:
Die Gestreckte Abschlussprüfung und die Zusatzqualifikation sind beschrieben. Sie ist befristet bis 31.07.2020, bis dahin begonnene Ausbildungsverhältnisse gelten weiter. Bewähren sich Prüfung und Zusatzqualifikation, werden diese Regelungen für die Zeit nach dem 31.07.2020 in die Grundverordnung übernommen.

Die sachliche und zeitliche Gliederung ist bei beiden Verordnungen inhaltsgleich.

Die Gestreckte Abschlussprüfung

Teil 1 der Prüfung zu den Inhalten der ersten 15 Monate

Prüfungsbereich: Informationstechnisches Büromanagement

Inhalte: Im Rahmen eines ganzheitlichen Arbeitsauftrages Büro- und Beschaffungsprozesse organisieren und kundenorientiert bearbeiten. Unter Anwendung von Textverarbeitung sowie Tabellenkalkulation recherchieren, dokumentieren und kalkulieren.

Form: Berufstypische Aufgaben schriftlich computergestützt bearbeiten (120 Min.).

Gewichtung: 25 Prozent.

Teil 2 der Prüfung am Ende der Ausbildung

Prüfungsbereich: Kundenbeziehungsprozesse

Inhalte: Komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert bearbeiten. Aufträge kundenorientiert abwickeln, personalbezogene Aufgaben wahrnehmen und Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen.

Form: Berufstypische Aufgaben schriftlich bearbeiten (150 Min.).

Gewichtung: 30 Prozent.

Prüfungsbereich: Fachaufgabe in der Wahlqualifikation

Inhalte: a) Berufstypische Aufgabenstellungen erfassen, Probleme und Vorgehensweisen erörtern sowie Lösungswege entwickeln, begründen und reflektieren, b) kunden- und serviceorientiert handeln, c) betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge planen, durchführen und auswerten sowie d) Kommunikations- und Kooperationsbedingungen berücksichtigen.

Formen: Variante a) Fallbezogenes Fachgespräch
Betriebliche Fachaufgabe; höchstens dreiseitiger Report je Wahlqualifikation; Aufgabenauswahl durch Prüfungsausschuss; Darstellung von Aufgabe und Lösung durch Prüfling; Fachgespräch ausgehend von Fachaufgabe und Report (20 Min.)

oder

Variante b) Fallbezogenes Fachgespräch
Zwei vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellte praxisbezogene Fachaufgaben aus einer gewählten Wahlqualifikationen; Vorbereitungszeit 20 Min.; Darstellung von Aufgabe und Lösung durch Prüfling; Fachgespräch ausgehend von Fachaufgabe (20 Min.).

Gewichtung: 35 Prozent.

Prüfungsbereich: WISO

Inhalt: Allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen.

Form: Praxisbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten (60 Min.).

Gewichtung: 10 Prozent.

Das neue Ausbildungsberufsbild

Abschnitt A

Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationen:

1. Büroprozesse:

1.1 Informationsmanagement,

1.2 Informationsverarbeitung,

1.3 Bürowirtschaftliche Abläufe,

1.4 Koordinations- und Organisationsaufgaben;

2. Geschäftsprozesse:

2.1 Kundenbeziehungsprozesse,

2.2 Auftragsbearbeitung und Nachbereitung,

2.3 Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen,

2.4 Personalbezogene Aufgaben,

2.5 Kaufmännische Steuerung.

Abschnitt B

Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei der fünfmonatigen Wahlqualifikationen:

1. Auftragssteuerung und -koordination:

1.1 Auftragsinitiierung,

1.2 Auftragsabwicklung,

1.3 Auftragsabschluss,

1.4 Auftragsnachbereitung;

2. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:

2.1 Finanzbuchhaltung,

2.2 Kosten- und Leistungsrechnung,

2.3 Controlling;

3. Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen:

3.1 Laufende Buchführung,

3.2 Entgeltabrechnung,

3.3 Betriebliche Kalkulation,

3.4 Betriebliche Auswertungen;

4. Einkauf und Logistik:

4.1 Bedarfsermittlung,

4.2 Operativer Einkaufsprozess,

4.3 Strategischer Einkaufsprozess,

4.4 Lagerwirtschaft;

5. Marketing und Vertrieb:

5.1 Marketingaktivitäten,

5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen,

5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung;

6. Personalwirtschaft:

6.1 Personalsachbearbeitung,

6.2 Personalbeschaffung und -entwicklung;

7. Assistenz und Sekretariat:

7.1 Sekretariatsführung,

7.2 Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung,

7.3 Organisation von Reisen und Veranstaltungen;

8. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement:

8.1 Öffentlichkeitsarbeit,

8.2 Veranstaltungsmanagement;

9. Verwaltung und Recht:

9.1 Kunden- und Bürgerorientierung,

9.2 Rechtsanwendung,

9.3 Verwaltungshandeln;

10. Öffentliche Finanzwirtschaft:

10.1 Finanzwesen,

10.2 Haushalts- und Kassenwesen;

Die Wahlqualifikationen 9 und 10 sind speziell für den öffentlichen Dienst.

Abschnitt C

Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Ausbildungsbetrieb:

1.1 Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur,

1.2 Produkt- und Dienstleistungsangebot,

1.3 Berufsbildung,

1.4 Arbeits-, sozial-, mitbestimmungsrechtliche und tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften,

1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,

1.6 Umweltschutz,

1.7 Wirtschaftliches und nachhaltiges Denken und Handeln;

2. Arbeitsorganisation:

2.1 Arbeits- und Selbstorganisation, Organisationsmittel,

2.2 Arbeitsplatzergonomie,

2.3 Datenschutz und Datensicherheit,

2.4 Qualitätsorientiertes Handeln in Prozessen;

3. Information, Kommunikation, Kooperation:

3.1 Informationsbeschaffung und Umgang mit Informationen,

3.2 Kommunikation,

3.3 Kooperation und Teamarbeit,

3.4 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben.

Tipps und Informationen

Hier gibt es weitere Informationen und Material zum neuen Beruf sowie Kontaktinfos:

IG Metall Bildungsportal WAP
www.wap.igmetall.de/wap/ausbildungsberufe-im-ueberblick-5152-7751.htm

Bundesinstitut für Berufsbildung
www.bibb.de/de/60841.htm

Umsetzung: Tipps aus der Praxis für die Praxis

Die Einstellungsphase für das neue Ausbildungsjahr läuft an. Für 2014 erstmals mit Kaufleuten für Büromanagement. Wie stellen sich ausbildende Unternehmen, die bisher Bürokaufleute oder Kaufleute für Bürokommunikation ausgebildet haben, darauf ein? Wir sprachen mit einer Ausbildungsleiterin, einen ehrenamtlichen Ausbildungsbegleiter und einer Betriebsrätin darüber.

Die Ausbilderin

Monika Bergmann ist Leiterin der kaufmännischen Berufsbildung bei der SMS Siemag AG und bildet dort seit vielen Jahren Industriekaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation aus.

Frau Bergmann, werden Sie für das kommende Ausbildungsjahr Kaufleute für Büromanagement einstellen und wenn ja wie viele?
In Düsseldorf haben wir bisher im kaufmännischen Bereich Industriekaufleute und Kaufleute für Bürokommunikation ausgebildet. Ab 2014 werden wir neben den Industriekaufleuten vier Kaufleute für Büromanagement einstellen.

Verändert sich durch die neue Ausbildungsordnung die Planung der betrieblichen Ausbildung und wenn ja, in welcher Hinsicht?
Wir werden prüfen, ob in den Ausbildungsbereichen die verordneten Lernziele umgesetzt werden können. Denn die Lernziele der Wahlqualifikationsbereiche gehen tiefer als dies beim Berufsbild „Kaufleute für Bürokommunikation“ der Fall ist.

Zukünftig soll die Ausbildung prozessorientiert durchgeführt werden. Worauf müssen sich die Ausbildungsbeauftragten vor Ort einstellen?
Für uns ist das keine große Umstellung, da schon jetzt die gesamte kaufmännische Ausbildung prozessorientiert abläuft. Ich denke, dass dies in den meisten Ausbildungsbetrieben schon jetzt im kaufmännischen Bereich der Fall ist.

Ist die betriebliche Ausbildung zukünftig besser oder schwieriger zu organisieren?
Die Versetzungsplanung der Auszubildenden könnte etwas schwieriger werden, weil Auszubildende im 2. und 3. Ausbildungsjahr für eine recht lange Einsatzdauer von 5 Monaten Ausbildungsbereiche belegen, in denen dann keine Auszubildende aus dem 1. oder 2. Ausbildungsjahr eingesetzt werden können. Auf der anderen Seite sind die Wahlqualifikationen aber eine gute Möglichkeit, sowohl den betrieblichen Belangen als auch den Interessen der Auszubildenden gerecht zu werden.

Die Betriebsrätin

Petra Nolte ist Betriebsrätin bei Volkswagen in Osnabrück und u.a. für die Ausbildung zuständig. Sie ist Prüferin für Kaufleute für Bürokommunikation.

Welche Vorteile hat die Bündelung von drei Büroberufen?
Petra Nolte: Durch die Zusammenführung der drei Berufe erhöht sich die berufliche Mobilität der Absolventen, sie sind für den beruflichen Einsatz nach der Ausbildung sehr gut aufgestellt.

Reinhard Manke: Jetzt haben wir einen modernen Ausbildungsberuf, der die berufsprofilgebenden, integrativen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten als kaufmännischen Querschnittsberuf bündelt und so auch inhaltlich den heutigen Anforderungen der Büropraxis gerecht wird. Davon profitieren die späteren Arbeitgeber aber auch die Auszubildenden, die während der Ausbildung eine fundierte Qualifikation erlangen.

Die Inhalte des Ausbildungsrahmenplans sind lediglich zwei Zeitfenstern zugeordnet, vor und nach Teil 1 der Prüfung. Ist das praktikabel für die betriebliche Ausbildung und die Versetzungsplanung?
Reinhard Manke: Ich werte es als positiv, die Auszubildenden können flexibler eingesetzt werden. Lernprozesse werden situativ entsprechend den Bedürfnissen der Ausbildungsbetriebe und der Auszubildenden ermöglicht. Die Ausbildungsinhalte werden ganzheitlich in der jeweiligen Versetzungsstelle vermittelt. Da wird nicht zwischen Basis- und Wahlqualifikation unterschieden.

Auf welche Änderungen müssen sich Betrieb und Auszubildende im Hinblick auf das fallbezogene Fachgespräch in der Prüfung einstellen?
Petra Nolte: Vorgesehen ist, dass eine festgelegte Wahlqualifikation in der Prüfung Grundlage des fallbezogenes Fachgespräches ist. Es gibt zwei Möglichkeiten der Durchführung. Entweder löst der Prüfling eine vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellten praxisbezogene Aufgabe oder er zeigt an einer betrieblichen Fachaufgabe seine erlangte berufliche Handlungsfähigkeit. Letztere Variante hat den Vorteil, dass der Auszubildende über seine tatsächlich Arbeit geprüft wird. Beispielsweise in der Wahlqualifikation Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement, wie eine Veranstaltung organisiert wurde, worauf dabei zu achten war und welche Bedeutung diese im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit hatte.

Können Auszubildende auch in kleinen und mittleren Betrieben anhand eigener Fachaufgaben geprüft werden?
Reinhard Manke: Aus meiner Sicht können alle Betriebe die Variante mit der betrieblichen Fachaufgabe wählen, ganz unabhängig von ihrer Größe, dem Wirtschaftszweig oder der Art der Leistung. Sonst könnten sie ja nicht ausbilden. Die Fachaufgabe spiegelt die jeweilige betriebliche Praxis wider und gibt dem Auszubildenden die Möglichkeit seine Handlungsfähigkeit unter Beweis zu stellen.

Welche Chance bietet die Möglichkeit eine Zusatzqualifikation abzuschließen?
Petra Nolte: Auszubildende die die Ausbildungsinhalte schneller erlernen, können so ihre Kompetenz in einer zusätzliche Wahlqualifikation erweitern und bekommen dies zertifiziert. Das steigert die Attraktivität der Ausbildung für viele Jugendliche mit guten Schulabschlüssen.

Der Ausbildungsbegleiter

Reinhard Manke ist ehemaliger kaufmännischer Ausbildungsleiter bei der SZST in Salzgitter und ehrenamtlicher Ausbildungsbegleiter im Projekt VerA.

Veränderungen in der Arbeitswelt

Eine kleine Zeitreise: Das Büro gestern heute morgen

Ende des 19. Anfang des 20. Jahrhunderts waren es meist Männer, die im Kontor oder Bureau am Stehpult mit Ärmelschonern die Buchhaltung oder Korrespondenz mit Feder und Tinte in Schönschrift erledigten. Heute sind es überwiegend Frauen, die das moderne Büro am Computer oder Telefon managen. Doch die Zeit bleibt nicht stehen: Die Konturen zukünftiger Büroarbeit zeichnen sich schon ab.

Gestern

Kaufmann im Mittelalter

Die Entwicklung des modernen Büros begann in der Renaissance. Schon im Mittelalter entwickelte sich der Fernhandel und von Italien ausgehend verbreiteten sich neue Formen der Buchhaltung und Finanzierung. Das Kontor war der zentrale Arbeitsraum im Kaufmannshaus in dem alle Geschäftsvorgänge zusammenliefen. Hier wurden eingehende Waren geprüft, Barzahlungen wurden nachgezählt und die Münzen z.T. auf der Münzwaage kontrolliert, um Fälschungen auszuschließen. Sowohl Barzahlungen als auch die schon damals aufkommenden unbaren Zahlungen mussten abgerechnet und verbucht werden. Der Kontakt zu Handelspartnern und Geschäftsniederlassungen konnte nur mit Briefen aufrechterhalten werden.

Die Industrialisierung im 19. Jahrhundert und die Massenfabrikation brachten nicht nur mehr Verwaltungsarbeiten sondern auch ein höheres Steueraufkommen mit sich und die Planungs- und Überwachungsaufgaben wuchsen. Stempel, Vordrucke und das Vervielfältigen von Schriftstücken mit der Kopierpresse erleichterten die zunehmende Gleichartigkeit und Wiederholbarkeit der Verwaltungsvorgänge. Briefsortierfächer und Archivschränke und später auch die Registratur mit Karteikarten und Briefordner standen für das alphabetische Sortieren der ständig steigenden Datenmenge zur Verfügung.

Schreibmaschine 1874 von Sholes & Glidden

In den USA kam schon 1874 die erste serienmäßig hergestellte Schreibmaschine auf den Markt (Sholes & Glidden). Erste Abnehmer dafür waren Telegrafisten, Stenographen und Schriftsteller wie z. B. Mark Twain. Der Einfluss auf die Arbeitswelt war enorm: Die bis dahin oft gebräuchlichen Stehpulte wurden durch Schreibtische abgelöst und das Schreiben wandelte sich von einer stehenden zu einer sitzenden Tätigkeit. Dieser Prozess lief parallel zu anderen Mechanisierungen im Büro wie die Einführung von Rechenmaschine, Hollerithmaschine und Telefon. Nach und nach setzte sich so eine immer stärkere funktionale Gliederung der Verwaltung durch: Es entstanden selbständige Abteilungen wie Auftragsannahme, Kalkulation, Versand und Buchhaltung. Innerhalb dieser Einheiten kam es zu einer ausgeprägten Hierarchisierung der Funktionen. Koordiniert und kontrolliert von Führungskräften verrichtete die Mehrzahl der Beschäftigten Teilaufgaben, deren Bedeutung für das Ganze ihnen meist verborgen blieb.

Büroarbeit im 20. Jahrhundert

Die Beherrschung der Schreibmaschine war zunächst eine Qualifikation, die Typistinnen und Typisten im Wettbewerb mit Schreibern und Kopisten zu ihrem Vorteil nutzen konnten. Langfristig gesehen war es aber eher eine Dequalifizierung, die sich auf eine rein ausführende Tätigkeit mit den Haupttätigkeiten Kurzschrift und Maschinenschreiben beschränkte.

Die Feminisierung in den Büros begann mit dem Wandel der Arbeitsorganisation und hält bis heute an: Die amtliche Statistik der USA zählte 1870 sieben Frauen unter 151 Stenographen und Typisten. Im Jahr 1900 waren es schon 86.000 gegenüber nur 26.000 männlichen Kollegen. Daneben wurden aber auch 74.000 Buchhalterinnen und Kassiererinnen sowie 18.000 weibliche Angestellte in kaufmännischen Tätigkeiten gezählt. Aus Deutschland liegen genaue Zahlen nicht vor – doch in der Zeit von 1907 und 1925 hatte sich die Anzahl der Angestellten knapp verdoppelt und der Anteil der Frauen unter ihnen sogar verfünffacht.

Erstes Berufsbild der Bürogehilfin von 1941

In Deutschland entstand das erste anerkannte Berufsbild Bürogehilfe / Bürogehilfin 1941. Nach 50 Jahren wurde sie 1991 durch die Verordnung Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation, an der die IG Metall wesentlich mitgewirkt hat, ersetzt.

Heute

Bis heute sind die Ausbildungsordnungen in den Büroberufen nach Funktionen geordnet, die eine funktionale Organisation des Betriebes widerspiegeln. Die elektronische Datenverarbeitung und die Personal-Comupter an jedem Arbeitsplatz eröffnen immer neue Möglichkeiten. Büroabläufe und Wertschöpfungsprozesse werden den Software-Anwendungen entsprechend gegliedert und statt der losgelösten Einzelaufgabe entstehen durch Vernetzungen anspruchsvolle und ganzheitliche Tätigkeitsbereiche für die Bürobeschäftigten. Der Kunde rückte immer mehr in den Mittelpunkt und damit änderten sich auch die Anforderungen an die Beschäftigten. Sie arbeiten heute in Teams und oft in Projekten mit Eigenverantwortlichkeit und einem hohen Maß an Selbstständigkeit. Unternehmerisches Denken und Handeln wird von ihnen verlangt. Zudem wird von den kaufmännischen Beschäftigten in der globalisierten Märkten mindestens eine Fremdsprache (Englisch) vorausgesetzt.

Fortsetzung der Zeitreise ...

Die moderne Büroarbeit ist organisatorisch besonders anspruchsvoll geworden. Aufgrund der höheren Komplexität der Aufgaben ist der Anteil der Projektarbeit deutlich gestiegen und es entfallen rund 35 Prozent der Arbeitszeit auf die Bearbeitung von Projekten. In den meisten Fällen werden Projekte in speziell zusammengestellten Teams bearbeitet. Informationen müssen dann für alle Beteiligten und ohne Zeitverlust verfügbar sein. Kommunikation dominiert die Arbeit, heute entfällt durchschnittlich fast die Hälfte der Arbeitszeit in den Betrieben auf die interne und externe Kommunikation. Für ein Drittel der Beschäftigten im Bürobereich besteht der Arbeitsalltag sogar weitgehend aus kommunikativen Tätigkeiten. Damit einher geht eine Veränderung des Stellenwerts der Kommunikation – die ohne gezielte Eigeninitiative und dem informellen Austausch der Mitarbeiter untereinander nicht mehr funktioniert. Die Hierarchieebenen spielen dabei eine immer geringere Rolle.

35 Prozent ist Projektarbeit

Morgen

Nach den Entwicklungsschritten der Mechanisierung, Elektrifizierung und Informatisierung wirft nun mit der Entwicklung des Internets der Dinge und Dienste die 4. industrielle Revolution ihre Schatten voraus: Hier handelt es sich um eine neue Stufe der Organisation und Steuerung der gesamten Wertschöpfungskette über den Lebenszyklus von Produkten. Dieser Zyklus orientiert sich an den zunehmend individualisierten Kundenwünschen und erstreckt sich von der Idee, dem Auftrag über die Entwicklung und Fertigung, die Auslieferung eines Produkts an den Endkunden bis hin zum Recycling, einschließlich der damit verbundenen Dienstleistungen. Basis ist die Verfügbarkeit aller relevanten Informationen in Echtzeit durch Vernetzung aller an der Wertschöpfung beteiligten Instanzen sowie die Fähigkeit aus den Daten den zu jedem Zeitpunkt optimalen Wertschöpfungsfluss abzuleiten. Durch die Verbindung von Menschen, Objekten und Systemen entstehen dynamische, echtzeitoptimierte und selbst organisierende, unternehmensübergreifende Wertschöpfungsnetzwerke, die sich nach unterschiedlichen Kriterien wie bspw. Kosten, Verfügbarkeit und Ressourcenverbrauch optimieren lassen.

Mechanisierung – Elektrifizierung, Informatisierung – Internet der Dinge

Material, Maschinen und Lagersysteme kommunizieren direkt miteinander, tauschen Informationen aus und treffen eigene Entscheidungen im Rahmen ihrer zugesicherten Möglichkeiten, ohne den Umweg über das ERP-System. Das Internet verbindet die Akteure direkt miteinander, auch über Unternehmensgrenzen hinweg. Einige dieser Technologien begegnen uns bereits im Alltag: Mit dem Handy im Auto Musik streamen, anhand einer Liste persönlicher Lieblingsspeisen einen Restaurantvorschlag bekommen oder herausfinden, ob am Abend noch freie Plätze verfügbar sind.

Industrie 4.0 verändert Arbeit und Qualifizierung

Im Betrieb ist der Weg frei für die flexibelsten Supply Chains und Produktionssysteme: Wenn Materialien ihren Weg durch die Produktion selbstständig steuern, die benötigten Maschinen und Anlagen einstellen und anhand der aktuellen Auslastung gemeinsam in Echtzeit eine optimale Bearbeitungsreihenfolge finden können, eröffnet das große Spielräume: So lassen sich individuelle Kundenwünsche auch für kleinste Mengen wirtschaftlich realisieren, Änderungswünsche noch im laufenden Produktionsprozess umsetzen ohne an Geschwindigkeit zu verlieren. Gleichzeitig sind damit aber auch Risiken für die Beschäftigten verbunden. Arbeitshandeln kann genau nachvollzogen werden, der Mensch wird gläsern, in der Arbeit und auch im Privaten. Hier müssen Grenzen gesetzt und Missbrauch verhindert werden.

Fazit

Diese kleine Zeitreise macht deutlich, wie und warum sich die Anforderungen an die Mitarbeiter im Büro weitgehend geändert haben. Gestern zählte vor allem die Fachkompetenz (Schreibfertigkeiten, Rechtschreib- und Mathematikkenntnisse usw.) gepaart mit Genauigkeit, Gehorsam und Ausdauer. Heute müssen die Büromanagerinnen und -manger vorwiegend Sozial- und Methodenkompetenzen aufweisen, Zusammenhänge erkennen, einen kritischen Verstand haben, initiativ und flexibel sein. Mit dem neuen qualifizierten Ausbildungsberuf Kaufmann / Kauffrau für Büromanagmenet sind Beschäftigte für das Büro der Zukunft gut vorbereitet.

Kaufleute für Büromanagement für das Büro der Zukunft

Impressum beruf kompakt

Herausgeber: Dr. Hans-Jürgen Urban. IG Metall Vorstand, Briefanschrift 60519 Frankfurt/Main, Hausanschrift Wilhelm-Leuschner-Straße 79, 60329 Frankfurt. Redaktion: Thomas Ressel, Elisabeth Wiles-Hahne. Telefon (0 69) 66 93-28 04, Telefax (0 69) 66 93-80-28 04, Mail thomas.ressel@igmetall.de