

Breuer, Klaus; Höhn, Katharina  
**Die Implementation eines Qualitätsförderungssystems für berufliche  
Abschlußprüfungen - Eine Interventionsstudie am Beispiel des neu  
geordneten Ausbildungsberufs  
Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau**

*Unterrichtswissenschaft 26 (1998) 4, S. 348-364*



Quellenangabe/ Reference:

Breuer, Klaus; Höhn, Katharina: Die Implementation eines Qualitätsförderungssystems für berufliche Abschlußprüfungen - Eine Interventionsstudie am Beispiel des neu geordneten Ausbildungsberufs Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau - In: Unterrichtswissenschaft 26 (1998) 4, S. 348-364 - URN: urn:nbn:de:0111-opus-77793 - DOI: 10.25656/01:7779

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-opus-77793>

<https://doi.org/10.25656/01:7779>

in Kooperation mit / in cooperation with:

**BELTZ JUVENTA**

<http://www.juventa.de>

**Nutzungsbedingungen**

Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, auführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.  
Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

**Terms of use**

We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document.  
This document is solely intended for your personal, non-commercial use. Use of this document does not include any transfer of property rights and it is conditional to the following limitations: All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

**Kontakt / Contact:**

peDOCS  
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation  
Informationszentrum (IZ) Bildung  
E-Mail: [pedocs@dipf.de](mailto:pedocs@dipf.de)  
Internet: [www.pedocs.de](http://www.pedocs.de)

Digitalisiert

Mitglied der

  
Leibniz-Gemeinschaft

---

# Unterrichtswissenschaft

Zeitschrift für Lernforschung  
26. Jahrgang / 1998 / Heft 4

---

## **Thema: Implementationsforschung**

Verantwortlicher Herausgeber:  
Heinz Mandl

Einführung in das Thema	290
Gabi Reinmann-Rothmeier, Heinz Mandl: Wenn kreative Ansätze versanden: Implementation als verkannte Aufgabe	292
Dieter Euler, Peter F. E. Sloane: Implementation als Problem der Modellversuchsforschung	312
Karlheinz Sonntag, Ralf Stegmaier, Anke Jungmann: Implementation arbeitsbezogener Lernumgebungen – Konzepte und Umsetzungserfahrungen	327
Klaus Breuer, Katharina Höhn: Die Implementation eines Qualitätssystem für berufliche Abschlußprüfungen	348
<b>Buchbesprechungen</b>	365
<b>Errata</b>	326

---

Klaus Breuer, Katharina Höhn

# **Die Implementation eines Qualitätsförderungs-systems für berufliche Abschlußprüfungen – Eine Interventionsstudie am Beispiel des neu geordneten Ausbildungsberufs Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau**

The Implementation of a Quality Support System for Vocational Examinations

---

*Zum 1996 neu geordneten Ausbildungsberufes Versicherungskaufmann / Versicherungskauffrau sollen in einem Wirtschaftsmodellversuch, als ein Teil der mit der Neuordnung verbundenen Zielvorstellungen, neue Strukturen für die Abschlußprüfung eingeführt werden. Damit ist ein Beispiel für eine gezielte Praxisintervention gegeben, die darauf zielt, bestehende berufspädagogische Strukturen im Sinne von geänderten curricularen Vorgaben und Zielvorstellungen zu beeinflussen. Dazu berichtet der Beitrag aus der Sicht der Wissenschaftlichen Begleitung. Vor dem Hintergrund der bestehenden Rahmenbedingungen für berufliche Abschlußprüfungen werden die genutzten Implementationsstrategien dargestellt. Sie umfassen organisatorische, personale und materiale Elemente. Nicht zuletzt möchten wir einen Anstoß zu einer breiteren Diskussion um die Fortschreibung des Prüfungsstrukturen in der beruflichen Bildung geben, weil damit ein Eckwert für die Qualität der Ausbildungsverhältnisse angesprochen ist.*

*With reference to the new curriculum, defined in 1996, for the training occupation of the Versicherungskaufmann (insurance clerk) a new structure for the final examination is to be implemented. This is an example for an intervention program which targets at the reshaping of existing structures within the German vocational system after the agreement on new curriculum elements and on new basic objectives. This report is given from the perspective of the evaluation team at the University of Mainz. It refers to the oral part of the examinations only due to the restrictions of space in this paper. Based in the framework of the German vocational system we report on the implementation strategy applied. It covers organizational, personal and material components. In general we want to foster an exchange on the development of the final examinations within the German vocational training system.*

## **1 Problemstellung**

„Die Verbesserung von Verhältnissen oder Systemen ist mit Ansprüchen verknüpft, die aus der Unzufriedenheit mit diesen Verhältnissen oder Systemen,

die verändert werden sollen, resultieren. Verbesserung setzt insofern Kritik des Gegebenen und Begründung des Neuen voraus.“ (Hameyer, 1978, 33).

Die gezielte Einführung von Innovationen ist zu einer Kernaufgabe für bestehende Organisationen geworden. Ein Beispiel dafür bildet die Neuordnung des Ausbildungsberufes der Versicherungskaufleute selbst. Ein solches Neuordnungsverfahren erfolgt in einem vorgegebenen Rahmen von Zuständigkeiten und Vorgehensweisen (vgl. Benner, 1994). Als zwei strukturgebende Elemente entstehen dabei der Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche und der Rahmenlehrplan für die schulische Ausbildung. Im Text der Verordnung sind auch die Inhalte und die Formen der Abschlußprüfung definiert. Ein solchermaßen neu geregelter Rahmen bedarf jedoch einer weitgehenden Umsetzung. Dazu gehören u.a. die Bereiche der Ausbildung in den Unternehmen, des Lehrens und Lernens in den kaufmännischen Berufsschulen, der Überbetrieblichen Ausbildung und nicht zuletzt der Abschlußprüfungen bei den zuständigen Stellen (vgl. Breuer & Höhn, 1997). Für diese Umsetzungsprozesse bestehen zum Teil keine prozeduralen Vorgaben. Sie müssen zudem in einem Feld erfolgen, das durch eine Vielfalt von Einflußfaktoren und von institutionellen Bezügen gekennzeichnet ist.

Über das Beispiel der Ordnungsverfahren für Ausbildungsberufe hinaus gilt die Notwendigkeit, angestrebte Innovationen gezielt einzuführen, für viele gesellschaftliche Bereiche (vgl. Reinmann-Rothmeier & Mandl, 1998). Die systematische Beschreibung und Untersuchung solcher Prozesse hat sich die Implementationsforschung zum Gegenstand gemacht. Beispiele dafür finden sich zu verschiedenen Handlungsfeldern. Das gilt insbesondere für die Organisationsentwicklung (vgl. ILOI, 1997; Scharfenberg, 1997) oder die Gesellschaftspolitik (vgl. Mayntz, 1980). Auch für das Feld des organisierten Lehrens und Lernens liegen Ansätze zur Implementation von Curricula (vgl. Hübner, 1994) vor. In diesem Sinne faßt die Wissenschaftliche Begleitung den laufenden Wirtschaftsmodellversuch als ein Implementationsvorhaben auf, in dem die Zielvorstellungen der Neuordnung in der speziellen Perspektive auf die Gestaltung der Abschlußprüfung im Handlungsfeld eingeführt und verankert werden können. Das setzt zum gängigen Verständnis von Modellversuchen insofern einen Akzent, als hierbei der Blick auf die modellhafte Verwirklichung einer Praxisinnovationen gerichtet ist, die, im erfolgreichen Falle, auf die Abschlußprüfungen für andere kaufmännische Berufe übertragen werden kann. In diesem zweiten Schritt entsteht erneut eine Implementationsnotwendigkeit, welche die hier unterlegten Strukturen reflektieren und ggf. in eine angepaßte Strategie umsetzen müßte. Das setzt voraus, daß im Modellversuch selbst eine angemessene Praxisinnovation realisiert werden kann. Hier liegt der Akzent dieser Ausführungen. Dazu bieten die Konzepte der Implementationsforschung bisher keine handlungsleitenden Prinzipien sondern eher eine Zugewandene an. Diese Zugewandene wird hier so umgesetzt, daß in der Orientierung an dem Ansatz des Instruktionsdesigns (vgl. Tennyson, 1993) ein systemisches Entwicklungskonzept als Rahmen genutzt wird. Der Ansatz geht von sechs interdependenten Teilaspekten aus. Sie werden beschrieben als:

- Evaluation der situativen Gegebenheiten
- Analyse
- Design
- Entwicklung
- Implementation und
- Fortschreibung

Unter diesen Teilschritten kommt der Evaluation der situativen Gegebenheiten eine besondere Bedeutung zu. Sie wird im weiteren genutzt, um den struktursetzenden Rahmen für das Implementationsvorhaben heraus zu arbeiten. Ziel ist es, eine Strategie für die Implementation einer neuen Form der mündlichen Abschlußprüfung für den Ausbildungsberuf Versicherungskaufmann / Versicherungskauffrau zu entwickeln, anzuwenden und zu evaluieren, die zu einer qualifizierten Prüfungspraxis unter der Zielvorgabe führt, die in der neuen Ausbildungsordnung mit dem Stichwort 'Kundenberatungsgespräch' vorgegeben ist.

### *1.1 Zielvorstellungen für die neue Prüfung der Versicherungskaufleute*

Mit der Neuordnung des Ausbildungsberufes der Versicherungskaufleute sind auch neue Zielvorstellungen für die zugehörige Abschlußprüfung formuliert worden (vgl. BIBB, 1996). Sie sind u.a. darauf gerichtet, die Abbildung von Kundenorientierung, den Ersatz der bisherigen mündlichen Prüfung durch ein Kundenberatungsgespräch und nicht zuletzt, eine verbesserte diagnostische Aussage der Prüfung in einem bundesweit einheitlichen Rahmen, einzuführen. Wie bei allen Neuordnungsverfahren seit den 80er Jahren wird auch hier die Vermittlung einer erweiterten beruflichen Handlungskompetenz im Sinne der generellen Zielvorstellung 'selbständig planen, durchführen und kontrollieren können' angestrebt. Damit ist eine Zielvorstellung angesprochen, die für alle neu geordneten Ausbildungsgänge im kaufmännisch-verwaltenden Bereich gilt. Um die Umsetzung der Zielvorstellungen zu unterstützen, wurde im Januar 1997 ein Wirtschaftsmodellversuch begonnen, der auf drei Jahre angelegt ist. Der Modellversuch soll dazu beitragen, daß sowohl auf struktureller als auch auf inhaltlicher Ebene die Voraussetzungen für eine einheitliche Abschlußprüfung für den Beruf der Versicherungskaufleute geschaffen werden. (Vgl. BIBB, 1997) In den folgenden Ausführungen werden die organisatorischen, personalen und materialen Bausteine dargestellt, die zentrale Elemente der gewählten Praxisintervention darstellen. Dabei sind weniger die inhaltliche Ausgestaltung der Bausteine selbst, als ihre logische Verknüpfung im Sinne der Konzeption einer Implementationsstrategie von Interesse. Zunächst sollen jedoch die bisherigen Strukturen kaufmännischer Abschlußprüfungen aufgezeigt werden, die den Rahmen für die skizzierten Zielvorstellungen bilden. In der Weiterführung sollen die institutionelle Basis und die Ziele des Wirtschaftsmodellversuchs

dargestellt werden, in denen sich die angestrebten 'Verbesserungen' des Praxisfeldes kaufmännische Abschlußprüfungen darstellen, um vor diesem Hintergrund die Strategien für die Implementation dieser Ziele dokumentieren zu können.

## *1.2 Strukturen kaufmännischer Abschlußprüfungen*

Die bestehenden Strukturen für kaufmännische Abschlußprüfungen gründen im Berufsbildungsgesetz (BBiG) aus dem Jahre 1969. Danach sind für die Abnahme der Abschlußprüfungen für einen Ausbildungsberuf Prüfungsausschüsse im Rahmen der zuständigen Stellen (also hier der Industrie- und Handelskammern) verantwortlich. Die Prüfungsausschüsse sind im Rahmen der bestehenden Ausbildungsordnung und der lokal gültigen Prüfungsordnung autonom. Für den Beruf der Versicherungskaufleute sind an den etwa 65 Prüfungsarten bundesweit ca. 450 Prüfungsausschüsse konstituiert. Diese Ausschüsse sind, wiederum nach dem BBiG, mit Vertretern der Arbeitnehmer und der Arbeitgeber sowie jeweils mindestens einem Berufsschullehrer besetzt.

Bei der Neuordnung des Berufsbildes für die Versicherungskaufleute sind - neben der Anpassung der Ausbildungsinhalte und -abläufe an neue inhaltliche und strukturelle Rahmenbedingungen - einheitliche Qualitätsmaßstäbe für die Ausbildung und Prüfung gefordert worden. In den Erläuterungen zur Verordnung wird dies konkretisiert: "Dies bedeutet zentrale Aufgabenerstellung im schriftlichen Prüfungsteil und klar definierte Kriterien und Abläufe im Bereich der praktischen Übungen." (BIBB, 1996, 13). In der Umsetzung dieser Forderung liegt die grundlegende Zielvorstellung des Modellversuchs.

Für die praktische Umsetzung dieser Intention war ein Ansatz zu entwickeln, der über eine zeitlich befristete Intervention - maximal in der Dauer des Modellversuchs - den Aufbau von prüfungsstützenden Strukturen verspricht. Dieser Ansatz gründet in zwei strukturellen Voraussetzungen für die Durchführung der Abschlußprüfungen. Die erste Voraussetzung liegt in den fachlichen Kompetenzen für die Durchführung der Prüfungen. Die zweite ist in der Organisation der beruflichen Aus- und Weiterbildung in der Versicherungswirtschaft angelegt.

Während die formalen Voraussetzungen für die Durchführung der Prüfungen bei den zuständigen Stellen liegen, ist ihre praktische Durchführung an die fachliche Kompetenz der Versicherungswirtschaft gebunden. Die Mitglieder in den Prüfungsausschüssen setzen sich aus Mitarbeitern in Versicherungsunternehmen und aus Fachlehrern für Versicherungswirtschaft an den beruflichen Schulen zusammen. Sie sind in den Prüfungen als versicherungsfachliche Experten tätig.

Die zweite Voraussetzung ergibt sich aus dem Auftrag und der Struktur des Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V. Die Unternehmen der deutschen Versicherungswirtschaft haben sich im

BWV zu einer gemeinsamen Plattform für die Wahrnehmung von branchenbezogenen Aus- und Fortbildungsaktivitäten organisiert. Das umfaßt u.a. die einheitliche Zertifizierung von neuen Außendienstmitarbeitern, die Überbetrieblicher Unterweisung, ebenso wie die Aufstiegsfortbildung zum Versicherungsfachwirt oder zum Versicherungsbetriebswirt. Wahrgenommen werden diese Aktivitäten auf der lokalen Ebene durch die Verbindungsstellen bzw Prüfungsaußenstellen des BWV. Die branchenspezifischen Strukturen bringen es mit sich, daß dort, wo Versicherer ausbilden, i.d.R. auch Organisationseinheiten des BWV vorzufinden sind. Das Berufsbildungswerk bildet somit eine dezentrale Struktur mit Expertise in der Ausbildung von Versicherungskaufleuten, in der Konzeption und Durchführung von Prüfungen für Versicherungsfachleute oder für Versicherungsbetriebswirte. Diese Expertise ist in dem Neuordnungsverfahren zum Ausbildungsberuf der Versicherungskaufleute bereits in der Konzeption und Entwicklung von Materialien für die betriebliche Ausbildungspraxis, in der Durchführung von Seminaren für Versicherungsfachlehrer wie auch in anderen Zusammenhängen wirksam geworden. In diesem Befund gründet der Ansatz, die Expertise der Branche auch für den Aufbau von stützenden Strukturen für die Abschlußprüfung der Versicherungskaufleute wirksam werden zu lassen und darüber die Arbeit der Prüfungsausschüsse bei den Kammern im Sinne der neuen Zielvorgaben für die Abschlußprüfung konstruktiv zu beeinflussen.

Auf einer generelleren, für die kaufmännisch-verwaltenden Berufe allgemein geltenden Ebene setzt die Implementationsstrategie bei einem strukturellen Bruch in den Vorgaben des BBiG an. Das Gesetz beauftragt ausschließlich die zuständige Stelle, i.e. vorwiegend die Kammern, mit der Durchführung der Prüfungen. Dieser Auftrag ist von den Kammern auf der formalen, organisatorischen Ebene, wie dem Erlaß der Prüfungsordnung, der Berufung von Prüfern oder der Terminierung der Prüfungen usw. ohne Einschränkung wahrnehmbar. Für die inhaltliche Durchführung der Prüfungen sind die zuständigen Stellen jedoch auf die Expertise der jeweiligen Branche angewiesen. Nur in deren fachlichen Kompetenz kann eine inhaltlich angemessene, fachgerechte Durchführung von Prüfungen gründen. Die entsprechend notwendige Kooperation zwischen zuständiger Stelle (Kammer) und Branche ist im BBiG wiederum nur formal, d.h. über die Vorgaben zur Zusammensetzung der Prüfungsausschüsse verankert. An einer konstruktiven Ausfüllung dieser, im BBiG sicher intendierten, Kooperation orientiert sich die Implementation der angestrebten neuen Prüfungsstrukturen. Die bundesweiten Strukturen des BWV werden dabei als eine unterstützende Randbedingung für die Anlage von bundeseinheitlichen Prüfungen genutzt. Aus der Kooperation mit der wissenschaftlichen Begleitung wird darüber hinaus eine Ergänzung der organisatorischen (Kammer) und der fachlichen (Versicherungswirtschaft) Komponente mit zeitgerechten Standards der Pädagogischen Diagnostik angestrebt. In diesem Zugang sind Risiken angelegt, die z.B. in der Orientierung auf formale oder auf lokale Zuständigkeiten angelegt sein können. Die Dokumentation solcher Störprozesse wird u.a. Gegenstand der Evaluation des Modellversuchs sein.

## 2 Der Wirtschaftsmodellversuch als Plattform für die Implementation von prüfungstützenden Strukturen

Der auf drei Jahre angelegte Wirtschaftsmodellversuch wird gefördert durch das BMBF. Getragen wird er durch das Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (BWV), München, und den Deutschen Industrie- und Handelstag (DIHT), Bonn. Ein Projektleitungsausschuß aus Vertretern des BIBB, des BMBF, der Gewerkschaften, der IHK'n, der Bankenverbände, der AKA und der Versicherungsunternehmen berät die Leitung des Modellversuchs in Fragen der Bildungspolitik und unterstützt den Transfer der Ergebnisse in andere Branchen. Die fachliche Begleitung obliegt dem Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB). Die wissenschaftliche Begleitung erfolgt durch eine Arbeitsgruppe im Fach Wirtschaftspädagogik der Johannes-Gutenberg-Universität Mainz.

Im ersten Jahr des Modellversuchs war die wissenschaftliche Begleitung weitgehend an der Konzeption und Implementation der Interventionsmaßnahmen beteiligt. Im weiteren Verlauf des Modellversuchs werden die direkten Interventionen zunehmend von Mitarbeitern aus der Versicherungswirtschaft übernommen, während die Begleitung den Aspekt der Evaluation der Prozesse und Ergebnisse im Modellversuch wahrnehmen wird.

Die wichtigen Säulen im Modellversuch sind die beiden Arbeitsgruppen *Schriftliche Prüfung* und *Kundenberatungsgespräch*, in denen sich MitarbeiterInnen von Versicherungsunternehmen und VersicherungsfachlehrerInnen für die Erreichung der gesetzten Ziele engagieren. Hierin sind die Konzepte für die Gestaltung der Prüfung gemeinsam mit der wissenschaftlichen Begleitung entwickelt, erprobt und optimiert worden. Es werden Strategien zur Implementation der Konzepte entwickelt sowie Arbeitsmaterialien für die Umsetzungsmaßnahmen hergestellt. Auch die Implementation der Konzepte liegt schwerpunktmäßig im Verantwortungsbereich dieser Arbeitsgruppen. An ihren Sitzungen nehmen Vertreter der Industrie- und Handelskammern teil, um zur praktischen Nutzbarkeit der Arbeitsergebnisse bei den Kammern beizutragen.

In die Arbeitsgruppe *Schriftliche Prüfung* wurden Personen berufen, die bereits im vorausgehenden Forschungsprojekt zur schriftlichen Prüfung der Versicherungskaufleute (vgl. Breuer & Höhn, 1996) an der Entwicklung eines Konzepts für handlungs- und praxisorientierte Aufgaben mitgewirkt haben. Der Auftrag, das im Forschungsprojekt entwickelte Aufgabenkonzept für die schriftliche IHK-Abschlußprüfung umzusetzen, erscheint durch die Besetzung mit den Entwicklern des Konzepts mit Aussicht auf Erfolg einlösbar.

Die Mitglieder der Arbeitsgruppe *Kundenberatungsgespräch* haben, vor ihrer Mitarbeit im Modellversuch, in einem Projekt des BWV zur Entwicklung von handlungsorientierten Ausbildungsmaterialien (HOMAT) für die Unternehmen mitgewirkt. Diese Arbeitsgruppe ist eine vergleichsweise kleine Gruppe von nur sieben Personen. Die Gruppengröße erschien jedoch ausrei-

chend groß, um ein Spektrum von Auffassungen zu beherbergen (z.B. Mitarbeiter unterschiedlicher Unternehmen, Vertreter der Kammern) und die angestrebten Ziele zu erreichen, andererseits jedoch überschaubar genug, um Konzepte effizient entwickeln und umsetzen zu können.

Nach einer Studie des Internationalen Instituts für Lernende Organisation und Innovation (ILOI) gehören mangelhafte Zielvereinbarungen und unzureichende Zielkontrolle zu den Hauptbarrieren, die bei weniger erfolgreichen Veränderungsprozessen identifizierbar waren. Von hoher Bedeutung für den Erfolg von Veränderungsprojekten erwies sich die intensive Kommunikation über die Ziele mit allen Betroffenen. (ILOI,1997, S. 17 - 18).

Für den Wirtschaftsmodellversuch sind die Ziele für die beiden Bereiche *Schriftliche Prüfung* und *Kundenberatungsgespräch* bereits in der Antragstellung als Hypothesen formuliert worden.

Die nachfolgend beispielhaft aufgeführten Ziele wurden daher in der konstituierenden Sitzung mit den Beteiligten im Modellversuch diskutiert sowie die Strategien zu ihrer Umsetzung im Modellversuch vereinbart.

Tabelle 1:  
Ziele (im Auszug) zur Qualitätsförderung für den praktischen Teil der Abschlußprüfung

1. Wenn mit Prüfern ein *Konzept* für das in der Ausbildungsordnung neu geforderte Beratungsgespräch mit zugehörigen *Materialien und Hilfsmitteln* erarbeitet wird, dann kann dieser Prüfungsteil in inhaltlich valider Form durchgeführt werden.
2. Wenn, in Zusammenhang mit der Konzeption des Beratungsgesprächs, eine Gruppe von *Multiplikatoren für die Qualifizierung von Prüfern* aufgebaut wird, dann können durch diese Multiplikatoren auf der lokalen bzw. regionalen Ebene Prüfer für das Beratungsgespräch geschult werden.
3. Wenn *Prüfer* für die Durchführung des Beratungsgesprächs über ein System von Multiplikatoren *qualifiziert* werden, dann kann die Qualität der *Leistungsmessung und -beurteilung verbessert* werden.
4. Wenn Prüfer in eine Form der *kooperativen Selbstqualifikation* in regionalen bzw. lokalen Arbeitsgruppen eingebunden werden, dann kann ihre Befähigung zur systematischen Durchführung von Beratungsgesprächen, als handlungsorientierter Prüfungsteil, erhalten und vertieft werden.

Zur Implementation der aufgeführten Ziele wurde das folgende Bündel an Maßnahmen zur Qualifizierung der Prüfer vereinbart:

Direkte Implementationsmaßnahmen zur Qualitätsförderung der mündlichen Prüfung:

- Entwicklung von Standards für die Durchführung, Leistungsmessung und -bewertung von Beratungsgesprächen

- Qualifizierung der Mitglieder des versicherungsfachlichen Expertenkreises als Multiplikatoren für regionale Prüferschulungen
- Qualifizierung von Prüfern auf der regionalen Ebene durch Multiplikatoren
- kooperative Selbstqualifikation in den regionalen Arbeitskreisen praxisgerechte Handreichungen

Indirekte implementationsstützende Maßnahmen (Öffentlichkeitsarbeit)

- Verbreitung der Produkte aus dem Modellversuch
- Aktiver Austausch zu den Ergebnissen in der Branche in der Form von
  - \* Seminaren für Versicherungsfachlehrer
  - \* Tagungen der Leiter der Verbindungsstellen des BWV
  - \* regionale Ausbildertage bei den Verbindungsstellen
  - \* ggf. zentraler Ausbildertag
  - \* Studienleitertagungen (zum Studium Versicherungsfachwirt bzw. -betriebswirt)

Im folgenden werden diese Implementationsmaßnahmen näher beschrieben. Dabei wird unterschieden zwischen den Inhalten der Implementation (Konzepte) und den hierzu entwickelten Implementationshilfen (Materialien), den Implementationsstrategien auf der personalen Ebene (Qualifizierungsmaßnahmen), und den Strategien zum Aufbau neuer Strukturen.

### 3 Implementationsstrategien

#### 3.1 Konzept und Implementationshilfen für das Kundenberatungsgespräch

Die Form der mündlichen Prüfung, die in der neuen Ausbildungsordnung für die Prüfung der Versicherungskaufleute gefordert wird, weicht inhaltlich, strukturell und organisatorisch von der bisherigen Form mündlicher Prüfungen ab. Wurden Auszubildende herkömmlich eher nach punktuellen Wissenselementen befragt, die bereits Bestandteil der schriftlichen Prüfung waren, so soll nunmehr in einem Rollenspiel ein Gespräch zwischen einem 'Kunden' als Prüfer und einem Versicherungskaufmann, dem Auszubildenden, stattfinden. In dem Beratungsgespräch entwickelt der Prüfling bedarfsgerechte Lösungen für die individuellen Belange seines Kunden. Die Prüflinge sollen ihre fachlichen Kenntnisse also in einem Verkaufs- oder Beratungszusammenhang einsetzen, um eine kunden- und situationsgerechte Lösung zu entwickeln.

Für diesen Prüfungsteil soll ein Konzept entwickelt werden, das - bei einer bundesweiten Implementation - die Angemessenheit der mündlichen Prüfung, insbesondere unter dem Aspekt der bundesweiten Vergleichbarkeit der Ergebnisse, sicherstellen kann. In diesem Zusammenhang war es für die Ent-

wicklung des Konzepts, wie auch für die späteren Qualifizierungsmaßnahmen, besonders bedeutsam, daß die Prüfungsausschüsse bei den Kammern nicht verpflichtet werden können, die im Modellversuch entwickelten Konzepte zu übernehmen. Deshalb bauten die Mitglieder der Arbeitsgruppe auf eine Doppelstrategie. Sie gründet zum einen auf der direkten Ansprechbarkeit der versicherungsfachlichen Experten in den Prüfungsausschüssen bei den Kammern als Vertreter der Branche und zum anderen auf einer Strategie der Überzeugung über ein qualifiziertes Konzept und eine unmittelbare Zusammenarbeit für die Prüfer. Hieran läßt sich der systemische Charakter der Teilschritte in einem Implementationsvorhaben verdeutlichen. Die Teilschritte folgen weder in einer linearen Sequenz aufeinander, sondern beeinflussen sich wechselseitig, noch können sie sequentiell konzipiert werden. So kann man z.B. die Implementationsphase nicht von der Phase der Konzeptentwicklung trennen, da bereits bei der Konzeptentwicklung Barrieren der Implementation antizipiert und das Konzept entsprechend darauf abgestellt werden sollte. Implementationsbarrieren wurden im Bereich der mündlichen Prüfung insbesondere darin gesehen, daß eine große Zahl von Mitgliedern in Prüfungsausschüssen bereits seit vielen Jahren in ihren Funktionen tätig sind. Sie müssen von der Bedeutsamkeit und der Gültigkeit der Innovation überzeugt werden, wobei leicht der Eindruck entstehen kann, die bisher erbrachten Leistungen würden nicht angemessen gewürdigt, und was jahrelang als gut und richtig galt, werde nun als falsch erachtet. Bei der Konzepterstellung haben sich die Mitglieder der Arbeitsgruppe an entsprechenden Leitideen orientiert: "Nur was überzeugt, wird auch angenommen!" oder "Nur solche Materialien werden genutzt werden, die die Arbeit der Prüfer erleichtern und nicht erschweren!". Auf der Grundlage der neuen Ausbildungsordnung sind die Prüfer angehalten, ihr Prüferverhalten umzustellen und ein Kundenberatungsgespräch durchzuführen (vgl. BIBB, 1996). Die Konzepte und Materialien, die im Modellversuch entwickelt werden, verstehen sich daher als Instrumente zur Unterstützung der Prüfer und zur Erleichterung der Umstellung.

Das von der Arbeitsgruppe zusammen mit der wissenschaftlichen Begleitung und mit Vertretern von Kammern erarbeitete Konzept beinhaltet folgende Bausteine:

- das Konzept der 'offenen Fälle', auf deren Grundlage das Kundenberatungsgespräch jeweils vorbereitet und geführt wird
- eine Sammlung von 'offenen Fällen' für die Prüfungsgebiete nebst ausgearbeiteten Hinweisen für Prüfer
- das Konzept zur Beobachtung und Bewertung von mündlichen Prüfungsleistungen, das neben der Fachkompetenz besonderes Gewicht auf die Methoden- und Sozialkompetenzen legt
- der Beobachtungs- und Bewertungsbogen, der gleichzeitig als Protokoll für die Prüfung dient

- **Verhaltensempfehlungen für Prüfer in den unterschiedlichen Funktionen (Prüfer-Kunde, Vorsitzender, Protokollführer)**
- **Empfehlungen zur praktischen organisatorischen Umsetzung des Konzepts (Anmeldeformular zur Prüfung, Zeitabläufe, Raumgestaltung)**

Die inhaltliche Ausgestaltung des Konzepts für das Kundenberatungsgespräch ist im Praxishandbuchs zur Prüfung (vgl. BIBB, 1998) ausführlich dargestellt. Darauf sei hier verwiesen.

### *3.2 Implementationsstrategien auf personaler Ebene (Qualifizierungsstrategien)*

Bundesweit gibt es circa 2000 Prüfer, die in Prüfungsausschüsse beim Ausbildungsberuf **Versicherungskaufmann/-kauffrau** berufen sind. Nach der Neuordnung des Berufsbilds sollen alle Prüfungsausschüsse ihre Prüfungspraxis umstellen. Da sich die Prüfungsanforderungen im Bereich der mündlichen Prüfung nicht nur inhaltlich, sondern auch strukturell erheblich verändert haben, ist ein höherer Einweisungsbedarf gegeben. Für solche Prüferfortbildungen sind die Industrie- und Handelskammern als zuständige Stellen in der Pflicht.

Um zu gewährleisten, daß im Sinne einer bundesweit einheitlichen Prüfung gerade im Bereich des Kundenberatungsgesprächs alle Prüfer nach einem einheitlichen Konzept geschult werden können, wurde im Modellversuch ein zweistufiges Verfahren der Implementation gewählt. Da in einem relativ kurzen Zeitraum zwischen März und November 1998 insgesamt 2000 Prüfern eine Möglichkeit zur Qualifizierung geboten werden muß, und auch die Arbeitsgruppenmitglieder nur eine begrenzte Anzahl von Tagen für Schulungen ansetzen konnten (die Arbeit im Modellversuch ist ehrenamtlich), wurden zunächst in vier zweitägigen Seminaren insgesamt 100 Multiplikatoren sowohl in das neue Konzept eingearbeitet, als auch auf ihre Tätigkeit als Multiplikator vorbereitet. Rein rechnerisch können mit dieser Anzahl von Multiplikatoren alle 2000 Prüfer in regionalen bzw. lokalen Prüferschulungen mit jeweils 25 Teilnehmern erreicht werden.

Darüber hinaus führt das Berufsbildungswerk der Versicherungswirtschaft in jedem Jahr Seminare für Versicherungsfachlehrer durch, die im Jahr 1998 dem Thema Prüfungen gewidmet waren. Diese Seminare, an denen mit insgesamt 150 Teilnehmern etwa die Hälfte aller Versicherungsfachlehrer partizipierte, wurden am zweiten Tag durch die Mitglieder der Arbeitsgruppe **Kundenberatungsgespräch** durchgeführt. Dabei wurden die gleichen Inhalte vermittelt wie bei den Multiplikatorenseminaren. Da nahezu alle Versicherungsfachlehrer in Prüfungsausschüssen tätig sind, wurde in diesen Seminaren bereits eine wichtige Zielgruppe für die Implementation des Konzepts **Kundenberatungsgespräch** vor Ort unmittelbar, also ohne den Zwischenschritt über die Multiplikatoren erreicht.

Tabelle 2:  
Schulungskonzept für Prüfer im Kundenberatungsgespräch

Die Schulung ist für 6 bis 8 Stunden konzipiert (je nach verfügbarer Zeit).  
Die Teilnehmerzahl soll 20 Prüfer nicht überschreiten.

Thema	Inhalte	Methode	Materialien	Zeitbedarf
1	Einführung Überblick über das Seminar Teilnehmervorstellung	Trainervortrag Vorstellungsrunde	Seminarprogramm	30
2	Neue Ausbildungsordnung Eckdaten der neuen AO in Bezug auf das Ziel „Prüfen von Handlungskompetenz“	Trainervortrag	Neue AO (vom Teilnehmer mitzubringen)	10
3	Ablauf des KBG Überblick über den generellen Ablauf des KBG	Vorführen eines Videos Kartenabfrage	Videoaufzeichnung eines KBG (Gesamtperspektive)	90
4	Fallvorgaben Vorstellen der Fallbeispiele Ausgestaltung der Kundenrolle am Beispiel des Falles aus dem Video	Trainervortrag Gruppenarbeit zur Ausgestaltung der Kundenrolle	Fallvorgabe aus dem Video Prüferinformationen	30
5	Exkurs: Regularien Anmeldeunterlagen Ausbildungsschwerpunkte Prüfungszeiten	Trainervortrag	Anmeldeformular und Anlage (Vorschlag der AG)	30
6	Beobachtung und Bewertung Kriterien der Bewertung Vorstellung des Beobachtungs- und Bewertungsbogens Beispielberechnung Bewertung des aufgezeichneten KBG	Trainervortrag	Beobachtungs- und Bewertungsbogen	90
		Individuelles Arbeiten	Videoaufzeichnung des KBG (Beobachterperspektive) Beobachtungs- und Bewertungsbogen	
		Gruppenarbeit	Beobachtungs- und Bewertungsbogen	
7	Hollen der Prüfer Verhaltensempfehlungen für Prüfer	Trainervortrag	Verhaltensempfehlungen für Vorsitzenden, Protokollführer, Kunden	10
8	Durchführung eines KBG Durchführung eines vollständigen KBG, das durch die Teilnehmer aufbereitet wird	Rollenspiel	Fallvorgaben Prüferinformationen Beobachtungs- und Bewertungsbogen	90
9	Feedback und Ausblick Offene Fragen/Anregungen	Diskussion		10
		Gesamtzeit:	ca. 7 Stunden	Σ 390'

Für die *Multiplikatorenschulungen* wurde durch die Arbeitsgruppe Kundenberatungsgespräch ein Konzept im Umfang von zwei Seminartagen entwickelt. Der Personenkreis der Multiplikatoren kann als hoch motiviert und den Innovationen gegenüber aufgeschlossen gekennzeichnet werden. Insofern konnte bei der Entwicklung des Schulungsdesigns eine hohe Arbeitseffizienz und eine Konzentration auf die wesentlichen Inhalte unterstellt werden. Am ersten Tag wurde das Konzept so vermittelt, wie die Multiplikatoren es selbst wieder in ihren Prüferschulungen umsetzen sollen. Den Multiplikatoren wurde m.a.W. ein Modell für die eigene Tätigkeit angeboten. Der zweite Tag diente der Diskussion über die Methoden sowie über die Materialien zur Umsetzung in den Prüferschulungen. Das Schulungsdesign für den ersten Tag der Multiplikatorenschulung bzw. die eintägige Prüferschulung ist in *Tabelle 2* dargestellt:

Jeder Multiplikator wurde mit den erforderlichen Materialien zur Durchführung der Prüferschulungen ausgestattet. Dazu gehören ein Foliensatz, ein Videoband mit zwei Aufzeichnungen von Kundenberatungsgesprächen, anhand derer Prüfer sich einen schnellen Eindruck vom Gesamtkonzept verschaffen und die zum Einüben von Beobachtung und Bewertung verwendet werden können. Darüber hinaus erhält jeder Multiplikator ein Praxishandbuch (s.o.) sowie einen Trainerleitfaden, der zu jedem Modul der Schulung Hinweise, Anregungen und Empfehlungen zur Methodik, zum Materialeinsatz und zu möglichen Problemfeldern in der Diskussion enthält.

Jeder Multiplikator hat sich mit seiner Teilnahme am Seminar verpflichtet, für mindestens eine regionale bzw. lokale Prüferschulung zur Verfügung zu

stehen, in der er die erworbenen Kenntnisse, Befähigungen und Einstellungen an die regionalen Prüfungsausschüsse weitergibt.

### *3.3 Strategien zum Aufbau einer Infrastruktur für das Kundenberatungsgespräch*

Im Wirtschaftsmodellversuch entsteht über die Tätigkeiten der Arbeitsgruppe Kundenberatungsgespräch und die Ausbildung von 100 Multiplikatoren eine personelle Infrastruktur im Sinne eines Personenkreises, der sich aufgrund der inhaltlichen Auseinandersetzung mit dem neuen Prüfungskonzept und dessen theoretischen Hintergründen Expertenwissen aufgebaut. Da diese Personen, die über ganz Deutschland verteilt tätig sind, in der überwiegenden Zahl selbst Mitglied eines Prüfungsausschusses, vielfach sogar Ausschußvorsitzende sind, findet eine unmittelbare Verankerung dieses Expertenwissens in den Prüfungsausschüssen selbst statt. Analog zur Einweisung der Versicherungsfachlehrer kann hier ein direkter Einfluß auf die Arbeit in den Prüfungsausschüssen bei den Kammern genommen werden. Im weiteren befinden sich unter den Multiplikatoren Personen, die bereits länger als Prüfer zur Qualifikation Versicherungsfachmann/-fachfrau (BWV) tätig sind. Sie können auf intensive Erfahrungen zu einer vergleichbar angelegten verkaufspraktischen Prüfung zurückgreifen und ihre Expertise für die neue Abschlußprüfung einbringen. Diese Personen sind z.T. auch als Prüfer in Ausschüsse von Kammern berufen worden. Es ist dennoch damit zu rechnen, daß nach einem ersten Qualifizierungsschub ein hoher Prozentsatz von Prüfungen noch nicht dem Ideal des Konzeptes entspricht. Dies liegt nicht zuletzt an den Informationsverlusten, die mehrstufige Qualifikationsverfahren mit sich bringen.

Aus diesem Grunde ist ein Konzept der kooperativen Selbstqualifikation für die lokalen Prüfungsausschüsse angedacht. Hierdurch lassen sich ggf. - über die ersten Prüfungstermine hinweg - Informationsverluste sowie Anlaufbarrieren auffangen.

## **4 Erste Ergebnisse zur Evaluation der Multiplikatorenseminare**

Aus der Orientierung an einem systemischen Konzept des Instruktionsdesigns (s.o.) ergibt sich, als Teil eines Implementationsvorhabens immer auch die Frage nach den Effekten des realisierten Vorgehens. Eine entsprechende Evaluation zielen zum einen auf die Rückkopplung zwischen den Teilschritten der Implementation. So sollen etwa Abweichungen zwischen den Zielvorstellungen und den Wirkungen einzelner Implementationsschritte erkennbar und steuerbar werden. Das entspricht dem formativen Element der Evaluation. Darüber hinaus sollen, in einer summativen Perspektive, Auskünfte zu den übergeordneten Effekten der Praxisintervention ermöglicht werden. In diesem Sinne verfolgt die Wissenschaftliche Begleitung ein gestuftes Vorgehen zur Evaluation der Interventionsprozesse. Im Bezug auf die Einfüh-

rung des Kundenberatungsgesprächs werden in diesem Sinne Informationen zur wahrgenommenen Qualität des Implementationsprozesses erhoben. Das umfaßt die Ebenen der Multiplikatorenseminare, der lokalen Einweisungen für die Prüfer bei den Kammern und die Praxis der Prüfungen bei den Kammern. Zum gegebenen Zeitpunkt liegen solche Informationen bisher nur für die Ebene der Seminare durch die Multiplikatoren vor.

In den vier Multiplikatorenseminaren wurde ein Fragebogen zur Einschätzung der Veranstaltungen eingesetzt. Die Einschätzungen zu den Arbeitsmethoden und zu den ausgegebenen Arbeitsmaterialien sind durchweg positiv ausgefallen. Tabelle 3 gibt die Ergebnisse der Gesamtbeurteilung aus dem Rücklauf von 75 von 100 Fragebögen wider.

Tabelle 3:  
Einschätzung der Multiplikatorenseminare

Item	Merkmal	Häufigkeit in Prozent
Meine Erwartungen an das Seminar sind	erfüllt worden	97,4
	nicht erfüllt worden	2,6
Mit dem Einblick in den gesamten Ablauf des Kundenberatungsgesprächs bin ich	zufrieden	93,3
	(noch) nicht zufrieden	6,7
Mit der Qualität des im Seminar dargestellten Kundenberatungsgesprächs bin ich	zufrieden	87,2
	(noch) nicht zufrieden	12,8
Ich möchte mich als Multiplikator für das Kundenberatungsgespräch bei den Kammern einbringen	grundsätzlich ja	98,6
	nein	1,4
Insgesamt gefiel mir das Seminar	sehr gut	37,3
	gut	52,0
	zufriedenstellend	10,7
	nicht gut	0

Diese Einschätzungen werden als Hinweis darauf verstanden, daß in diesen Seminaren keine schwerwiegenden Brüche aufgetreten sind. Damit erscheint auch kein Bedarf für entsprechende Korrekturen oder zusätzliche Aktivitäten gegeben.

## 5 Weitere Schritte der Evaluation

Nachdem die wissenschaftliche Begleitung zunächst stark in die Entwicklung und Implementation der inhaltlichen und prüfungstechnischen Konzepte für die Prüfung eingebunden war, ist diese Funktion schrittweise an die Mitglieder der Arbeitsgruppen weitergegeben worden. Das eröffnet die Möglichkeit, die Evaluation der Wirkungen stärker in den Blick zu nehmen. Die Evaluation ist - entsprechend der Aufteilung der Implementationsstrategien für die beiden Prüfungsbereiche - aufgeteilt in die Evaluation des Qualitätsförderungssystems für die schriftliche Prüfung und die Evaluation des zweistufigen Qualifizierungsverfahrens für das Kundenberatungsgespräch. Darüber hinaus ist, gewissermaßen als zusammenschließende Klammer, eine Evaluation des Gesamteffekts des Modellversuchs ins Auge gefaßt, bei der

die Aussagekraft der Prüfungsleistungen zur Erfassung von beruflicher Handlungskompetenz untersucht werden soll.

Die Evaluation der Praxisintervention mit dem Blick auf das Kundenberatungsgespräch setzt auf der Ebene der Prüfer und die Nutzung des erarbeiteten Konzepts in der Prüfungspraxis an. Bei den im Herbst 1998 stattfindenden Prüferseminaren wird ein Fragebogen zur Einschätzung der Prüfungspraxis an die Prüfer ausgegeben werden. Hierin wird die bisherige Prüfungspraxis erfragt sowie persönliche Einschätzungen zu verschiedenen Aspekten der mündlichen Prüfung, wie z.B. den zu prüfenden Qualifikationen, den Fehlerquellen bei der Beobachtung und Bewertung, der Einstellung zum neuen Kundenberatungsgespräch oder auch der Einschätzung des Stellenwerts von Fortbildungsmaßnahmen für Prüfer. Aus dem Wissen um die geschichtete Zusammensetzung der Prüfer (vgl. oben) können aus dieser Befragung deskriptive und differentielle Aussagen zur Professionalität des Prüferhandeldns hervorgehen.

Als ein direkter Zugang zur Praxis der Prüfungen ist die teilnehmende Beobachtung an Prüfungen vorgesehen. Hierüber lassen sich die Wirkungen der intendierten Praxisinnovation unmittelbar erfassen.

## 6 Perspektiven

Nachdem der Modellversuch zur Implementation von neuen Strukturen für die Abschlußprüfung zum Ausbildungsberuf Versicherungskaufmann / Versicherungskauffrau bis zum Ende des Jahres 1999 angelegt ist, lassen sich noch keine abschließenden Befunde darstellen. Erfahrungen auf qualitativer Ebene liegen jedoch bereits in verschiedenen Hinsichten vor.

Für den praktischen Teil der Abschlußprüfung in der Form eines Kundenberatungsgesprächs konnte eine Konzept entwickelt, dokumentiert und in die Prüfungspraxis eingeführt werden, daß neben punktueller Kritik eine weitgehende Akzeptanz erfährt. Aus informellen Kontakten zu Ausbildern, Ausbildungsleitern und zu Prüfern wird erkennbar, daß die ersten mündlichen Prüfungen nach der neuen Ausbildungsordnung, im Frühjahr 1998, mit einer noch beschränkten Zahl von Prüflingen und von beteiligten Kammern weitgehend nach dem neuen Konzept durchgeführt worden sind. In diesen Kontakten wird die praktische Umsetzbarkeit des Ansatzes und der erstellten Materialien bestätigt. Das Praxishandbuch (BIBB, 1998) wird als Umsetzungshilfe wirksam. Das zeigt sich u.a. in der Gegebenheit, daß der dort veröffentlichte Protokoll- und Bewertungsbogen z.T. von Kammern unverändert an die Prüfungsausschüsse weitergeben worden ist. Das gilt auch für die dort dokumentierten offenen Fälle als Grundlage für die Durchführung des Beratungsgesprächs.

In der Umsetzung wirksam wird auch das personale Element der Implementationsstrategie. Die im Modellversuch ehrenamtlich tätigen versicherungsfachlichen Experten und Multiplikatoren sind in der Mehrheit selbst Mitglie-

der in Prüfungsausschüssen bei den Kammern. Sie beeinflussen die Prüfungspraxis unmittelbar im Sinne des erarbeiteten Konzepts und verbreiten es sozusagen an der Basis. Eine ergänzende Aussage zu diesen ersten Einschätzungen wird die zweite Prüfung nach der neuen AO im November 1998 ergeben. Daran wird sich zeigen, ob der neue Ansatz für die Prüfung auch in der Fläche wirksam wird, wenn erstmals eine größere Zahl von Prüfungen bei einer größeren Zahl von Kammern in der Fläche der Bundesrepublik stattfinden wird. Danach wird auch erkennbar sein, in welchem Ausmaß die Kammern die Qualifizierung ihrer Prüfer für das neue Konzept aktiv befördern.

Ein summativer Befund wird erst nach den Prüfungen im Jahre 1999 verfügbar werden. Schließlich zeigt sich, daß über den Prozeß der Implementation von neuen Prüfungsstrukturen für die Versicherungskaufleute eine erkennbare Diskussion um die Fortschreibung der Abschlußprüfungen im kaufmännisch-verwaltenden Berufsfeld insgesamt angestoßen worden ist. Im abgeschlossenen Neuordnungsverfahren für die Sozialversicherungsfachangestellten sind die formalen Orientierungen von den Versicherungskaufleuten weitgehend übernommen worden. Die zuständigen Stellen, hier bei den Landesregierungen, erschließen sich den Ansatz des Kundenberatungsgesprächs über den Bezug auf das Praxishandbuch und über die praktische Einweisung der Prüfungsausschüsse durch die Wissenschaftliche Begleitung dieses Modellversuchs. Zum ebenfalls neu geordneten Ausbildungsberuf der Bankkaufleute ist eine Diskussion um die Einführung von affinen Strukturen für die mündliche Prüfung erkennbar. Da es sich bei den Bankkaufleuten um einen der zahlenmäßig großen Ausbildungsberufe handelt, kann hieran die Ausstrahlungskraft der Praxisinnovation beim Versicherungskaufmann deutlich werden. Das wird gleichzeitig einen Indikator für die Innovationsfähigkeit des dualen Systems im kaufmännisch-verwaltenden Berufsfeld abgeben.

Die (subjektiven) Erfahrungen aus dem bisherigen Verlauf des Modellversuchs zeigen, daß die Einführung von neuen Prüfungsstrukturen als eine Folge der Fortschreibung von Ausbildungsordnungen nicht als ein 'Selbstläufer' betrachtet werden kann. Für die Umsetzung von neuen Vorgaben für Prüfungen bestehen einerseits nur in eingeschränktem Umfang wirksame Regelungsprozesse und andererseits nur eine eingeschränkte Bereitschaft zu einer aktiv gestaltenden Auseinandersetzung, die über eine Diskussion der Kosten von Prüfungen hinaus reicht. Den inhaltlichen und formalen Vorgaben in einer neuen Ausbildungsordnung steht u.a. die Autonomie der Prüfungsausschüsse bei den Kammern gegenüber. Daraus ergibt sich die Möglichkeit, daß auch nach der Vorgabe von neuen Rahmenbedingungen von den Prüfungsausschüssen eine wenig reflektierte Prüfungspraxis fortgeschrieben wird und die Intentionen des entsprechenden Ordnungsverfahrens darüber versanden. Hier wird die Gegebenheit wirksam, daß die Kammerprüfer in der Regel zwar Fachexperten aber prüfungsdidaktisch und -methodisch vielfach nur Autodidakten sind. Diese prüfungspraktische Randbedingung läßt sich nur bedingt durch formale Regelungen aber jedoch durch gezielte Praxisinterventionen beeinflussen. Das erscheint wichtig, nachdem Ab-

schlußprüfungen ein Stellglied für die Ausbildungspraxis bilden. Wenn sich in den Prüfungen die inhaltlichen und methodischen Akzente einer Ausbildungsordnung, wie etwa die Zielvorstellung einer erweiterten beruflichen Handlungskompetenz, nicht erkennbar widerspiegeln, dann droht die innovative Fortschreibung von Ausbildungsberufen sozusagen auf dem Papier zu versanden. Vor dem Hintergrund der gegenwärtigen Diskussion um die Qualitäten des dualen Systems im internationalen Rahmen ist damit eine deutliche Problematik gegeben. Die Praxis der Abschlußprüfungen zu Ausbildungsberufen wird sich zunehmend an international praktizierten Zertifizierungsverfahren für berufsbezogene Befähigungen messen müssen, die auch in Deutschland bereits von internationalen Konzernen durchgeführt und in denen professionelle Standards der berufsbezogenen Pädagogischen Diagnostik praktiziert werden. Da auch in Ausbildungszusammenhänge die Regel gilt 'What you test is what you get', erscheinen gezielte Implementationsprozesse für die Umsetzung von neuen Prüfungsanforderungen unverzichtbar. Eine mögliche Plattform für solche Implementationsvorhaben, so zeigt die Arbeit im Modellversuch, besteht in der weitgehend vernachlässigten Kooperation zwischen der formalen Zuständigkeit für die Abschlußprüfungen durch die zuständigen Stellen und der fachlichen Expertise der betroffenen Wirtschaftszweige. Sie sollte ergänzt werden, um die Komponente einer professionell orientierten berufsbezogenen Pädagogischen Diagnostik. Der letzte Gesichtspunkt ist in den bestehenden formalen Vorgaben gar nicht berücksichtigt. Er sollte als Element der Qualitätssicherung in eine Fortschreibung des dualen Systems einfließen, wie das gegenwärtig etwa bei der Revision der kaufmännischen Grundausbildung in der Schweiz diskutiert wird.

## Literatur

- Benner, H. (1994). Die Ordnung der staatlich anerkannten Ausbildungsberufe (Foliensatz) Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag
- Berufsbildungsgesetz (BBiG) (1969)
- Breuer, K., Höhn, K. (1996). Entwicklung und Qualitätssicherung von praxis- und handlungsorientierten schriftlichen Abschlußprüfungen in kaufmännischen Ausbildungsberufen am Beispiel des neugeordneten Ausbildungsberufs Versicherungskaufmann / Versicherungskauffrau. Abschlußbericht. Bielefeld: Bertelsmann Verlag (Best.-Nr. 01/20/13).
- Breuer, K., Höhn, K. (1997). Die Abschlußprüfung für den neugeordneten Ausbildungsberuf "Versicherungskaufmann/ -kauffrau" - der Startschuß für bundeseinheitliche kaufmännische Abschlußprüfungen. *Wirtschaft und Erziehung*, 12, 404-411.
- Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) (1996). Erläuterungen zur Verordnung über die Berufsausbildung zum Versicherungskaufmann / zur Versicherungskauffrau vom 8. Februar 1996, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.
- Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) (Hg.) (1997). Informationen zur Ausbildungspraxis aus Modellversuchen: Wirtschaftsmodellversuch "Entwicklung und Implementation eines Qualitätsförderungssystems für die handlungsorientierte Abschlußprüfung zum Versicherungskaufmann / zur Versicherungskauffrau". Berlin: BIBB (Modellversuchsinformation Nr. 1, Juli 1997).

- Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) (Hg.) (1998). Handlungsorientierte Abschlussprüfung für Versicherungskaufleute - Ein Praxishandbuch für Unternehmen, Berufsschulen und Prüfer von Industrie- und Handelskammern. Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.
- Hübner, H. (1994) Entwicklung und Implementation eines curricularen Reformprogramms: Beitrag zu einer sozialwissenschaftlich fundierten und beratungskompetenten Sportpädagogik. Münster, Hamburg: LIT Verlag.
- Hameyer, U. (1978). Innovationsprozesse Analysemodell und Fallstudien zum sozialen Konflikt in der Curriculumrevision. Weinheim: Beltz.
- Internationales Institut für Lernende Organisation und Innovation (ILOI) (1997). Mangement of Change. Erfolgsfaktoren und Barrieren organisatorischer Veränderungsprozesse. München: ILOI.
- Mayntz, R. (1980). Die Implementation politischer Programme. Theoretische Überlegungen zu einem neuen Forschungsgebiet. In: Mayntz, R. (Hg.): *Implementation politischer Programme. Empirische Forschungsberichte* (S. 236 - 249). Königstein, Ts.: Verlag Anton Hain Meisenheim GmbH.
- Reinmann-Rothmeier, G.; Mandl, H. (1998). Wenn kreative Ansätze versanden: Implementation als verkannte Aufgabe (Forschungsbericht Nr. 87 - Lehrstuhl Prof. Dr. Heinz Mandl). München: LMU
- Scharfenberg, H. (1997). Implementierungsmanagement - effektiv und effizient. In: Nippa, M, Scharfenberg H. (Hg.): *Implementierungsmanagement: Über die Kunst, Reengineeringkonzepte erfolgreich umzusetzen*. Wiesbaden: Gabler.
- Tennyson, R.D. (1993). A Framework for Automating Instructional Design. In: Spector, M.J.; Polson, M.C.; Muraida, D.J. (ed): *Automating Instructional Design. Concepts and Issues* (pp. 191-212). Englewood Cliffs, New Jersey: Educational Technology Publications.

Anschrift der Autoren:

Prof. Dr. Klaus Breuer, Dipl.-Hdl. Katharina Höhn

Johannes-Gutenberg-Universität Mainz

FB03 - Wirtschaftspädagogik

55099 Mainz

E-Mail: [Breuer@pop.uni-mainz.de](mailto:Breuer@pop.uni-mainz.de)