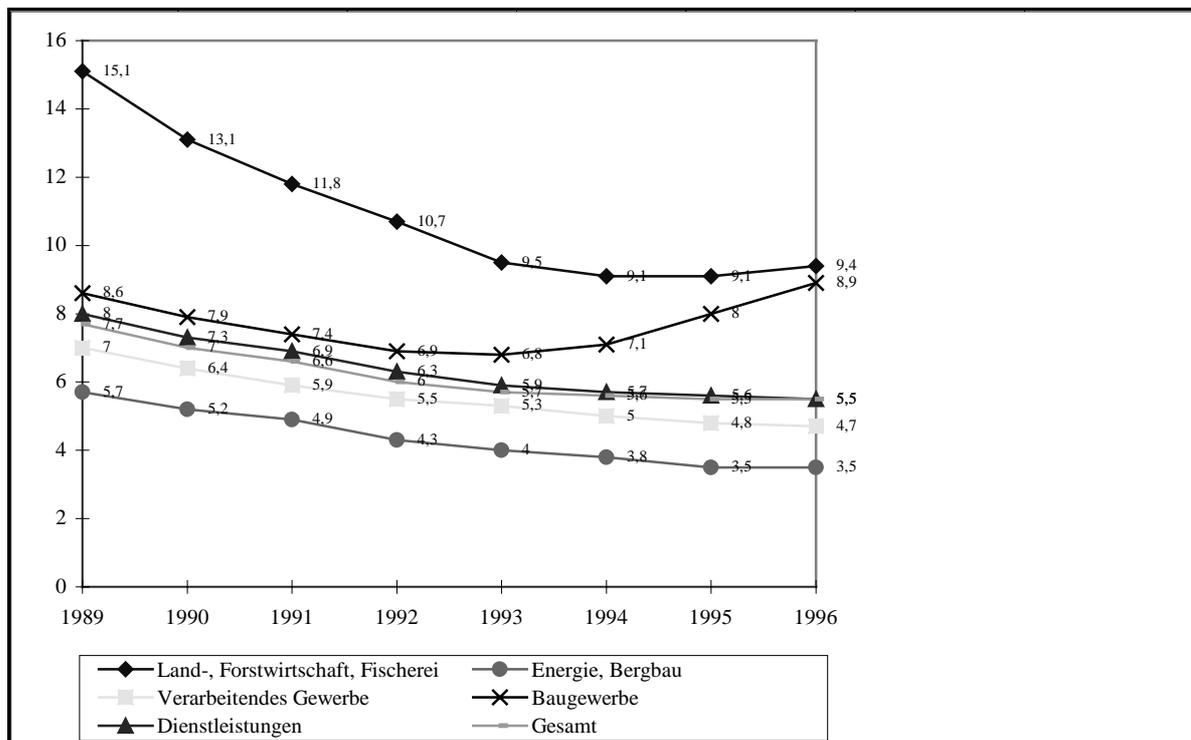


Zwischen „Grinskurs“ und Akademisierung: Defizite und Risiken der Qualifizierung für die Dienstleistungsgesellschaft

Das duale Berufsbildungssystem, also die parallele Ausbildung in Betrieb und Berufsschule, ist nicht ausreichend auf die Anforderungen der Dienstleistungsgesellschaft eingestellt, was in erster Linie seinen industriell ausgerichteten Strukturen geschuldet ist. Die hohe Bedeutung des Dienstleistungssektors für Wirtschaft und Beschäftigung sowie die starke Dynamik seiner Entwicklung spiegeln sich in den Anpassungen des dualen Ausbildungswesens nur unzureichend wider.

Dies betrifft allerdings weniger das Ausmaß der Ausbildungsaktivitäten im Dienstleistungssektor, die oftmals im Blickpunkt der Kritik stehen. Die jeweiligen Anteile der Auszubildenden an den Beschäftigten in den verschiedenen Wirtschaftsbereichen zeigen im Vergleich miteinander, daß die Vorwürfe über ein geringes Ausbildungsengagement im Dienstleistungsbereich relativiert werden müssen: Dort wird durchschnittlich ausgebildet und nur Land-, Forstwirtschaft und Fischerei sowie das Baugewerbe haben höhere Quoten zu verzeichnen (Abb. 1).

Abb. 1 Ausbildungsquoten nach Wirtschaftsbereichen im Bundesgebiet West in % jeweils am 30. Juni der angegebenen Jahre



Quelle: Bundesanstalt für Arbeit 1990-1997, eigene Berechnungen

Viel stärker dahingegen wiegen Defizite in der Struktur des Ausbildungssystems. Von den 111 Ausbildungsverordnungen, die seit 1996 neu geschaffen, überarbeitet oder auf die Liste für Neubearbeitungen gesetzt worden sind, gehören nur 41 zum Dienstleistungssektor.¹ Die Gründe für diese Schwäche der Erneuerungsfähigkeit des dualen Berufsbildungssystems liegen zum Teil in der Ausrichtung der Modernisierungsmechanismen auf die industriellen Sozialpartner, zum Teil in der bislang mangelnden Zusammenführung von Berufsbildungspolitik und Dienstleistungsforschung.

Die vorab skizzierte Situation bei den beruflichen Bildungsangeboten belastet die Entwicklung des Dienstleistungssektors, rückt das System der dualen Berufsausbildung in den Fokus der Kritik und ist last but not least ungünstig für die Bildungs- und Beschäftigungschancen von Schulabgängerinnen und -abgängern.

Vor allem im Bereich neu zu schaffender Ausbildungsberufe für entstehende Zukunftsbranchen besteht ein umfangreicher Handlungsbedarf für die Akteure der Berufsbildung. Die etablierten Dienstleistungsbranchen, z.B. Banken und Handel, sind - anders als viele neuere Branchen - bereits seit langem im dualen System der Berufsausbildung verankert. Zwar müssen auch in diesen Ausbildungsberufen Anpassungen geleistet werden; jedoch ist die grundsätzliche Basis hierfür bereits geschaffen. Bei neuen Dienstleistungsberufen, auf die sich dieser Aufsatz im folgenden konzentriert, läuft die Qualifizierung in zwei Richtungen. Einerseits ist immer deutlicher die Nutzung akademischer Ausbildungen zu erkennen, andererseits legen Qualifizierungsvorhaben den Schwerpunkt auf die Vermittlung einfacher Service-Tugenden wie Freundlichkeit, Höflichkeit usw. Dieser - in der Überschrift als „Grinskurs“ bezeichnete Weg und die Pfade der Akademisierung werden im folgenden noch etwas genauer ausgeführt, bevor einige Ansatzpunkte für neue Dienstleistungsausbildungen genannt werden und der Aufsatz schließlich in Überlegungen zur Erneuerungsfähigkeit des beruflichen Bildungssystems mündet.

1 Die Dienstleistungsgesellschaft als Land des Lächelns ?

In Debatten zur Neuorientierung der beruflichen Bildung im Dienstleistungsbereich geht es immer wieder um die Identifizierung geeigneter Qualifikationen. Dabei wird weniger entlang einzelner konkreter Berufsbilder vorgegangen als mehr nach allgemeingültigen Service-Qualifikationen gesucht.

Schlüsselqualifikationen, wie sie vor 25 Jahren von Dieter Mertens in die Berufsbildungsentwicklung eingebracht wurden, haben in diesem Zusammenhang erneut Hochkonjunktur. Vor allem die allgemeinen Arbeitstugenden geraten im Fahrwasser der Kundenorientierung in den Mittelpunkt des Interesses. Hierzu ist anzumerken, daß Freundlichkeit, korrektes Auftreten, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit u.ä. für die Erbringung attraktiver Dienstleistungen sicherlich von Bedeutung sind. Zweierlei ist jedoch dagegen einzuwenden, diese Qualifikationen als einzig entscheidende Inhalte von Dienstleistungsarbeit anzusehen.

Der Bedarf an Schlüsselqualifikationen ist in allen Wirtschaftsbereichen gegeben - nicht nur in den Dienstleistungsbranchen. Diese Einsicht hat sich auch bereits in verschiedenen Modernisierungen des dualen Ausbildungssystems niedergeschlagen. Seit den siebziger Jahren hat sich mehr und mehr das Konzept von breiten Berufsbildern mit gemeinsamer Grundbildung und darauf aufbauenden Spezialisierungen durchgesetzt. Eng damit verbunden ist auch die Unterscheidung zwischen Basis- und Fachqualifikationen, wobei Schlüsselqualifikationen wie Kunden-, Qualitäts-, Innovations- und Kooperationsorientierung zu den Kernkompetenzen gehören, die unabhängig von fachlichen Spezialisierungen im gesamten Berufsfeld vermittelt werden sollen. Nach wie vor bestehen allerdings immer noch Unsicherheiten darüber, auf welche Weise Schlüsselqualifikationen effizient und zuverlässig vermittelt werden können.

Der Überbetonung der Schlüsselqualifikationen als Eintrittskarte in die Dienstleistungsgesellschaft liegt häufig auch ein Mißverständnis über Kundenorientierung zugrunde. Kundenorientierung meint nicht nur Lächeln und Dienern, wie häufig unterstellt wird, sondern heißt, mit der Kundschaft gemeinsam eine gute Lösung für ein Problem - eine passende Dienstleistung für die jeweilige Bedarfslage - zu entwickeln. Fachliche Sicherheit ist in diesem Zusammenhang unverzichtbar und wird doch häufig unterschätzt. Dies gilt um so mehr in den Dienstleistungsbereichen, denen nach den einschlägigen Prognosen die Zukunft gehören soll. Als bislang noch unausgeschöpft gelten die wirtschaftlichen und Beschäftigungspotentiale in den Dienstleistungen für Unternehmen, Personen und Haushalte sowie im Informationsbereich. In den meisten

¹ Die Auszählung beruht auf „Dokumentation: Stand der Neuerungen“, in: Weiss (1997: 390 ff.).

Fällen geht es dabei um komplexe, kundenspezifische und mit hohen Beratungsanteilen angereicherte Dienstleistungen.

Die Reduktion der Dienstleistungsqualifizierung auf den „Grinskurs“ taugt nur für den Weg in eine Dienstbotengesellschaft à la USA. Bei vielen der dort neu entstehenden Dienstleistungsjobs im sogenannten „McDonalds-Bereich“ stehen im Hinblick auf die verlangte Qualifikation tatsächlich die allgemeinen Service-Tugenden im Mittelpunkt. Für die Bundesrepublik ist dies als alleiniger Weg jedoch eine gleichermaßen wenig wünschbare und realistische Ausrichtung der Dienstleistungsgesellschaft. Unerwünscht ist eine solche Entwicklung wegen der Verstärkung sozialer Ungleichheit, die damit einhergeht. Wenig realistisch sind auch die Hoffnungen, über diese Strategie für eine anhaltende Entspannung auf dem Arbeitsmarkt zu sorgen. Dagegen sprechen sowohl die ausgeprägte Selbstbedienungsorientierung in der deutschen Gesellschaft als auch die erfolgreiche Tradition der Produktivitätssteigerung durch technisch-organisatorische Rationalisierungen - vor allem bei einfachen Tätigkeiten. Sicherlich besteht in der Bundesrepublik ein gewisser Nachholbedarf bezüglich einfacher Services, eine nachhaltige Perspektive besteht aber eher in anspruchsvollen Dienstleistungen für mehr Lebensqualität.

Zum Thema Dienstleistungsqualifikationen soll an dieser Stelle zusammenfassend festgehalten werden, daß übergreifende Schlüsselqualifikationen zwar notwendig, aber nicht hinreichend sind, um Dienstleistungsberufe mit Zukunftsperspektiven zu entwickeln. Zwingende Bedingung ist die Vermittlung von fachlichen Kompetenzen - ein Aspekt, der in den bisherigen Debatten um die Qualifizierung für Dienstleistungsarbeit zu kurz kommt.

2 Wissenschaft als Allheilmittel?

Komplementär zur Reduktion von Dienstleistungsqualifizierung auf Service-Tugenden besteht ein Trend zur verstärkten Nutzung akademischer Qualifikationen in den neuen Wachstumsbranchen des Dienstleistungssektors. Das Fehlen adäquater dualer Berufsausbildungen führt erstens dazu, daß Hoch- und Fachhochschulabsolventen eingestellt werden. Dabei kommt es meist nur zum Teil auf die Studienrichtung an. Beliebte Kandidatinnen und Kandidaten für allerlei bisher nur unzureichend als Ausbildungsberufe verfaßte Jobs sind akademisch Gebildete vielmehr deshalb, weil sie sich i.d.R. schnell und selbständig in neue Tätigkeitsfelder einarbeiten können und ihnen unterstellt wird, daß sie zumindest einen Teil der vorab angesprochenen Schlüsselqualifikationen sowieso mitbringen. In Folge dieser Situation tritt ein zusätzlicher Effekt auf: die Hoch- und Fachhochschulen passen bestehende Studiengänge teilweise den neuen Berufschancen ihrer Studentinnen und Studenten an und gehen sogar mit neuen Studiengängen in die Lücke hinein, die das duale System der Berufsbildung offen läßt.

Ein Beispiel ist im Dienstleistungsbereich Freizeitsport/Wellness zu beobachten. Hier entstehen zunehmend Beschäftigungschancen für arbeitlose Sportlehrerinnen und -lehrer, obwohl deren Ausbildung auch nur bedingt auf die Anforderungen vieler Freizeitsportunternehmen trifft; es fehlt z.B. oftmals an betriebswirtschaftlichen Qualifikationen. Die Freizeitsport- und Wellnessunternehmen melden großen Bedarf an neuen Berufsprofilen und Qualifizierungswegen an. Neben den Verbänden sind die Hochschulen mit ihren sportwissenschaftlichen Studiengängen in diesem Bereich Ausbildungsinstanzen von Bedeutung bzw. bildet ein sportwissenschaftliches Studium auch in verschiedenen Fällen die Voraussetzung für spezielle Weiterbildungen. Duale Ausbildungsmöglichkeiten und auch funktionale Äquivalente dazu sind im Bereich Freizeitsport/Wellness nicht etabliert. Das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) hat zwar 1996 einen Vorschlag für die Zusammenführung der unterschiedlichen Bildungsmöglichkeiten im und um den Sport herum vorgelegt, in dem auch ein neuer Ausbildungsberuf für Freizeit-/Sportbetreuer integriert ist. Jedoch scheint die Verwirklichung dieses Vorschlags noch nicht in Sicht.

Ebenso findet sich in der Alten- und Krankenpflege ein Beispiel für die steigende Akademisierung. Zunehmend werden akademische Aus- und Weiterbildungen für den Pflegebereich angeboten. In diesen Studiengängen wird nicht zuletzt für die Leitungspositionen in Altenheimen, Krankenhäusern und ambulanten Pflegediensten ausgebildet. Ihre Absolventinnen und Absolventen nehmen damit den traditionell ausgebildeten Pflegekräften noch mehr von den in diesem Bereich ohnehin dürftigen Aufstiegschancen weg, was die Attraktivität der Pflegeberufe noch weiter senken dürfte. Außerdem ist zu befürchten, daß die akademischen Ausbildungen schließlich doch nicht ausreichend auf die Praxis in Pflegeeinrichtungen vorbereiten. Im Bereich der Alten- und Krankenpflege konnte es deshalb zu der beschriebenen Entwicklung kommen, weil der Umbau der etablierten Qualifizierungswege in ein modernisiertes und integriertes System schon seit längerem stockt. Da es sich nicht um Ausbildungen im dualen Berufsbildungssystem handelt, war

die Pflege von den wesentlichen Neuerungen, die dort eingeführt wurden, abgekoppelt. Eine Neuregelung im Sinne des Berufsbildungsgesetzes ist allerdings von Seiten des BIBB vorgeschlagen.

Gegenüber einer zu starken Akademisierung von Dienstleistungsbereichen wie Freizeitsport/Wellness oder Pflege sind sicherlich Vorbehalte angebracht. Allerdings ist auch anzumerken, daß die verstärkte Nutzung von wissenschaftlich geprägten Qualifikationsprofilen in der Dienstleistungsgesellschaft zu einem Teil auch auf Gebieten entsteht, bei denen dies sinnvoll erscheint. Ein Beispiel ist die immer komplexeren wissenschaftlichen Anforderungen ausgesetzte Branche der Unternehmensberater.

Zusammenfassend: Der Trend zur steigenden Akademisierung von Dienstleistungsberufen ist bis jetzt überall dort zu erkennen, wo das duale Berufsbildungssystem Lücken aufweist und gleichzeitig ein hoher Bedarf an Qualifikationsprofilen besteht, die über den „Grinskurs“ hinausgehen.

3 Neue Berufe für vielversprechende Dienstleistungen

Die vorab skizzierten Herausforderungen anzunehmen, erfordert in erster Linie, zukunftssträchtige Berufsfelder und qualifikatorische Lücken für das duale Berufsbildungssystem zu identifizieren. Da die Zukunft immer ungewiß ist, tut die Arbeitsmarkt- und Berufsforschung zwar gut daran, bei der Prognose zukunftsfähiger Qualifizierungs- und Beschäftigungsfelder bedächtig zu sein. Jedoch meinen wir, daß die Vorsicht auch nicht übertrieben werden darf. Aus der systematischen Beobachtung der Dienstleistungsentwicklung lassen sich durchaus Ansatzpunkte für neue Ausbildungen herausfiltern. Einige davon werden nachfolgend benannt.

Viele Chancen liegen im Bereich der personenbezogenen Dienstleistungen. Dort ist nicht nur ein Beschäftigungsboom zu verzeichnen; es gibt auch nur wenige im Sinne der Lehre organisierte Berufe. Mit der wachsenden Bedeutung von Gesundheits-, Senioren-, Freizeitdienstleistungen u.ä. entsteht sowohl Bedarf an der Modernisierung und Vereinheitlichung gewachsener Qualifizierungen als auch an der Schaffung von neuen Berufen.

In der Gesundheitswirtschaft gewinnen beispielsweise die Rand- und Nachbarbereiche zunehmend an Relevanz. Gesundheit ist - trotz der bekannten Sparmaßnahmen - zunehmend ein Wachstumsmarkt für Prävention und integrative Medizin. Überlappungen zwischen der Gesundheitswirtschaft und anderen Wirtschaftszweigen - zum Beispiel mit Nahrung und Genuß, Wohnen und Freizeit - bieten vielfältige Innovationschancen. Es scheint, daß die Erhaltung der Gesundheit stärker als bisher ein Teil des Alltags werden wird. Für die berufliche Bildung entsteht daraus die Anforderung, ein Berufsfeld zu entwickeln, das die gesundheitsrelevanten Qualifikationen integriert, die jenseits der Kernbereiche Medizin und Pflege angesiedelt sind und diese beispielsweise zu einer „Fachkraft für gesundes Leben“ zusammenführt. Ein derartiges Berufsfeld könnte an bereits bestehende Arbeitsgebiete wie die Diätassistenten, die Physiotherapie und die Hauswirtschaft anknüpfen.²

Große Potentiale für neue Berufsbilder liegen auch in der Freizeitwirtschaft. Mit der quantitativen Zunahme der frei verfügbaren Zeit ist auch das Interesse an Freizeitangeboten gestiegen. Vor allem der Hobbysport hat große Wachstumserfolge zu verzeichnen. Kommerzielle Freizeitsportangebote mit individueller Betreuung und in attraktivem Ambiente haben gegenüber dem traditionellen Vereinssport an Bedeutung gewonnen. Wie bereits in den Ausführungen zur Akademisierung angesprochen, fehlt es gerade in diesem Bereich an transparenten und aufeinander abgestimmten Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.³ Aber auch andere Freizeitangebote werden verstärkt nachgefragt; zum Beispiel hat der kulturelle Bereich (Kino, Theater u.ä.) ebenfalls beachtliche Beschäftigungsgewinne zu verbuchen.

² Eine detailliertere Darstellung der skizzierten Überlegungen für ein neues Berufsfeld „Fachkraft für gesundes Leben“ erfolgte durch Hilbert/Scharfenorth im Jahrbuch 96/97 des Instituts Arbeit und Technik.

³ Weitergehende Informationen zu den Qualifizierungsherausforderungen im Freizeitsport haben Hilbert/Scharfenorth in der folgenden Veröffentlichung gemacht: Bosch (Hrsg.), 1998: Zukunft der Erwerbsarbeit. Strategien für Arbeit und Umwelt. Frankfurt am Main/New York.

Schließlich sollen auch noch Dienstleistungen für mehr Lebensqualität im Alter erwähnt werden. Nicht nur der Kernbereich der Altenhilfe gehört aufgrund des demographischen Wandels zu den Wachstumsmärkten. Die Älteren bilden auch zunehmend eine kaufkräftige Nachfrage für Dienstleistungen, die ihnen ein möglichst selbstbestimmtes und angenehmes Altern ermöglichen. Hierzu gehören beispielsweise Betreuungsangebote in der eigenen Wohnung, Sicherheitsdienstleistungen und ihren Bedürfnissen angepasste Tourismusangebote. Außerdem schaffen die Älteren auch eine wachsende Nachfrage in den vorab angesprochenen Bereichen - Gesundheit und Freizeit. Die Märkte für Altersdienstleistungen bieten große Potentiale für Wachstum und Beschäftigung, wenn es gelingt, innovative bedarfsgerechte Angebote von hoher Qualität und zu geringen Kosten zu entwickeln. In einer Wirtschaft, die bislang im „Jugendkult“ gefangen war, wird damit in vielen Fällen neues Terrain betreten, wobei sicherlich Platz und Notwendigkeit für neue Berufsprofile ist.

4 Abschließende Perspektive: Erneuerung jenseits der etablierten Strukturen

Das System der Steuerung und Regulierung der dualen Berufsbildung in Deutschland beruht auf einem engen Zusammenspiel der organisierten Sozialparteien mit dem Staat, wobei den erstgenannten eine Schlüsselrolle zukommt. Nach innen wie nach außen übersichtliche und für ihren Bereich durchsetzungsfähige Verbände und Gewerkschaften sind jedoch in vielen potentiellen Qualifizierungs- und Beschäftigungsfeldern des Dienstleistungssektors (noch) nicht anzutreffen. Dies verursacht offensichtlich eine Regelungslücke hinsichtlich der Durchsetzung neuer Berufsprofile und erklärt zum Teil die immer noch übermäßig stark an den Bedürfnissen des produzierenden Sektors ausgerichteten Berufsstrukturen. In den etablierten Erneuerungsmechanismen der dualen Berufsbildung fehlt es sowohl an Konsens über die Beschäftigungs- und Bildungsfelder der Zukunft als auch an Machtressourcen zur stärkeren Entwicklung der Dienstleistungsausbildungen.

Auch wenn die angesprochene Regelungslücke erhebliche Fehlentwicklungen in der beruflichen Bildung nach sich ziehen kann, werden die Suche nach den Qualifizierungsfeldern der Zukunft und das unkoordinierte Experimentieren mit neuen Ausbildungswegen natürlich nicht aussetzen, bis die Lücke geschlossen werden kann. Vor diesem Hintergrund spricht vieles dafür, die angesprochenen Konsens- und Machtprobleme möglichst bald zu überwinden. Hier ist vor allem die Politik gefordert. Da es jedoch weder wahrscheinlich noch sinnvoll ist, daß die öffentliche Hand in Zukunft neue Berufe ohne Mitwirkung von Sozialparteien dekretiert, wird eine durchsetzungsfähige und pragmatische Lösung zu finden sein.

In diesem Zusammenhang wäre es hilfreich, wenn das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) - die zentrale Koordinationsinstanz auf dem Gebiet der beruflichen Bildung - den vielfältigen Qualifizierungsinitiativen mit seiner Expertise zur Seite stehen könnte. Um Überschneidungen mit dem Ursprungsauftrag zu vermeiden, könnten derartige Aktivitäten in eine BIBB-Consult ausgegliedert werden. Neben den erwähnten Beratungstätigkeiten könnte auch ein systematisches Benchmarking der Qualifizierungsansätze in vielversprechenden Berufsfeldern zu den Aufgaben gehören. Dies kann zwar die eigentlich zu erwartenden Steuerungs- und Regulierungsleistungen der Sozialparteien nicht ersetzen; gleichwohl kann damit ein Akzent gegen die Erstarrung des beruflichen Ausbildungssystems in industriellen Strukturen gesetzt werden. Ein Stück weit ist ein verstärktes Engagement des BIBB für Dienstleistungsausbildungen bereits in den 1998 neu festgelegten Forschungsprioritäten erkennbar. Eines der zentralen Forschungsthemen „Neue Beschäftigungsfelder: Entwicklung bestehender Berufe und neue Berufe“ soll auf die Bildungsherausforderungen der Dienstleistungswirtschaft fokussieren.