



Future Digital Job Skills

Die Zukunft kaufmännischer Berufe –
Handlungsempfehlungen

»Future Digital Job Skills« - Die Zukunft kaufmännischer Berufe

Ergebnisse und daraus resultierende Handlungsempfehlungen

Ein Kooperationsprojekt der IHK Nürnberg für Mittelfranken, IHK für Oberfranken Bayreuth, IHK zu Coburg und der Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services.

Autorinnen der Studie Future Digital Job Skills:

Susanne Sczogiel, Stephanie Schmitt-Rüth, Annette Göller und Dr. Bettina Williger
Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services in Nürnberg

Ergebnisse:

Zukünftige Trends und Herausforderungen

Herausforderungen ergeben sich etwa aus dem elektronischen Handel, dem Multi-Channel-Einzelhandel und dem Verschmelzen von Off- und Onlinehandel. Die Serienreife neuer Informationstechnologien wie Cloud Computing, das Verwenden mobiler Endgeräte oder die Verbreitung von Apps tragen zur Beschleunigung der Marktdurchdringung durch digitale Technologien und Arbeitsmethoden bei. Digitalisierung beeinflusst alle Dimensionen von Arbeit: von Anforderungen, über Löhne bis hin zu den Erwartungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Im Fokus stehen die technologischen Trends sowie die Veränderung von Geschäftsmodellen und Wertschöpfungsketten im Handel. Wegen dieser Veränderungen wandeln sich auch die Anforderungen, die an Mitarbeiter/innen in kaufmännischen Berufen gestellt werden.

5 Faktoren der Digitalisierung:

- Wachsende Automatisierung von Arbeitsprozessen
- Programmierbarkeit der Umwelt durch Einsatz von Sensoren und Datensammlung in alltäglichen Gegenstände
- Neue virtuelle Kommunikationstechnologie
- Superstrukturierung von Organisationen durch soziale Technologien
- Voranschreitende Globalisierung

Veränderte Qualifikationsanforderungen und ihre Auswirkungen auf Zukunftskompetenzen in kaufmännischen Berufen

Der Einsatz neuer Technologien und die Automatisierung von Aufgaben bedeuten nicht, dass Menschen aus kaufmännischen Berufen durch Maschinen verdrängt werden. Vielmehr können sich durch die Automatisierung routinemäßiger Aufgaben mehr Gestaltungsräume und eine interessen- und spezialisierungsgeleitete Tätigkeitsgestaltung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ergeben. Dies führt natürlich auch zu einer Veränderung der Qualifikationsanforderungen.

Grundkompetenzen zum Umgang mit einer digitalisierten Arbeitsumgebung

Durch den Wegfall oder die Vereinfachung von Arbeitsaufgaben durch Automatisierungsprozesse müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter künftig zum einen sicher mit digitalen Technologien umzugehen wissen, zum anderen neue, koordinierende Aufgaben übernehmen. Obwohl die Qualifikationsanforderungen sich abhängig von Betriebsgröße, Branche, Geschäftsmodell usw. stark unterscheiden, setzen digitalisierte, kaufmännische Arbeitsumgebungen eine Reihe von Grundkompetenzen voraus.

Zukunftskompetenzen in kaufmännischen Berufen aus Unternehmenssicht

<p>Lernen & Wissensstruktur</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Interdisziplinäres Wissen ➤ Lernfähigkeit, -bereitschaft & -motivation - Selbstverantwortung beim Lernen ➤ Methodenkompetenz wichtiger als Fachkompetenz 	<p>Umgang mit Technologien</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Umgang mit ERP-Systemen & Standardprogrammen, Verständnis neuer Technologien ➤ IT-Affinität und –Offenheit, Medienkompetenz ➤ Offenheit für Digitalisierung ➤ Umgang mit Datensicherheit & Datenauswertung 	<p>Selbstständigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Selbstorganisation & -reflexion ➤ Selbstverantwortlichkeit ➤ Eigeninitiative beim Lernen ➤ Mündiger, partizipativer Mitarbeiter 	<p>Spezifische Kenntnisse</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Suchmaschinen-Marketing ➤ Wissen über Kundenverhalten ➤ Wissen über Kennzahlen und Daten ➤ Verwertung von Kennzahlen im E-Commerce ➤ Wissen über UI im Onlineshop ➤ Mind. eine Fremdsprache 	<p>Veränderungsbereitschaft</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ (Kognitive) Flexibilität ➤ Umgang mit Unsicherheit ➤ Veränderungskompetenz /-bereitschaft
		<p>Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kommunikationstärke aller MA - auch Techniker/Informatiker ➤ Multi-Channel-Kommunikation ➤ Anpassung an verschiedene Zielgruppen 		<p>Blick für das Ganze</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Prozessverständnis und -denkweise ➤ Überblick über den Gesamtprozess ➤ Umgang mit Informationsflut & Multitasking

Ableitung relevanter Zukunftskompetenzen in kaufmännischen Berufen aus den empirischen Erhebungen

Gegenüberstellung der Kompetenzen, Fähigkeiten und Kenntnisse aus Sicht der Unternehmen und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

	Unternehmenssicht	Mitarbeitersicht
Lernen & Wissensstruktur	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interdisziplinäres Wissen ➤ Lernfähigkeit, -bereitschaft & -motivation ➤ Selbstverantwortung beim Lernen ➤ Methodenkompetenz wichtiger als Fachkompetenz 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sich dauernd weiterbilden ➤ (Elektronische) Schulungen (zu neuen Tools) absolvieren
Umgang mit Technologien	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Umgang mit ERP-Systemen & Standardprogrammen, Verständnis neuer Technologien ➤ IT-Affinität und –Offenheit, Medienkompetenz ➤ Offenheit für Digitalisierung ➤ Umgang mit Datensicherheit & Datenauswertung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kundenbetreuung mit neuen Medien ➤ Virtuelle Bewerbungsgespräche führen ➤ Digitales Fachwissen ➤ Grundkenntnisse über digitale Intelligenz ➤ SAP ➤ „Digital Skills“ ➤ Exzellenz im Umgang mit Daten
Selbstständigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selbstorganisation & -reflexion ➤ Selbstverantwortlichkeit ➤ Eigeninitiative beim Lernen ➤ „Mündige/r, partizipative/r Mitarbeiter/in“ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selbstreflexion ➤ Selbstständig arbeiten/handeln ➤ Tools selbstständig weiterentwickeln ➤ Falsche Entscheidungen selbst korrigieren ➤ Informationen selbstständig interpretieren
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kommunikationsstärke aller Mitarbeiter/innen- auch in Technik & Informatik ➤ Multi-Channel-Kommunikation ➤ Anpassung an verschiedene Zielgruppen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Transfer von Informationen an Projektmitarbeiter/innen ➤ Kollegen/innen einbinden ➤ Kommunikationsstärke, -fähigkeit
Spezifische Kenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suchmaschinen-Marketing ➤ Wissen über Kundenverhalten ➤ Wissen über Kennzahlen und Daten ➤ Verwertung von Kennzahlen im E-Commerce ➤ Wissen über User Interface im Onlineshop ➤ Mindestens eine Fremdsprache 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wissen über Kundenbedürfnisse
Veränderungsbereitschaft	<ul style="list-style-type: none"> ➤ (Kognitive) Flexibilität ➤ Umgang mit Unsicherheit ➤ Veränderungskompetenz und -bereitschaft 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Veränderungsbereitschaft ➤ Flexibel auf Kundenwünsche und Sonderwünsche reagieren ➤ Flexibilität
Blick für das Ganze	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prozessverständnis und –denkweise ➤ Überblick über den Gesamtprozess ➤ Umgang mit Informationsflut & Multitasking 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Abteilungsübergreifendes Denken ➤ Interdisziplinäre Denkweise ➤ Produkt- und Prozesswissen ➤ Kenntnisse über Wirtschaftsvorgänge ➤ „Über den Tellerrand hinausschauen“

Future Digital Job Skills« in kaufmännischen Berufen – Neue Herausforderungen für die Ausbildung im Kontext der Digitalisierung

These 1: Die Aufteilung der einzelnen kaufmännischen Berufe untereinander verschwimmt.

Diese These konnte in der Expertenrunde bestätigt werden. Jedoch muss weiter differenziert werden. Die Experten waren sich einig, dass es künftig keine klare Aufteilung der Kompetenzen geben wird, die spezifisch in den Ausbildungsberufen vermittelt werden müssen. Insgesamt sollte die Zahl der Ausbildungsberufe reduziert werden. Alle Auszubildenden sollten zunächst eine ähnliche, fachliche Grundausbildung erhalten, um sich darauf aufbauend spezialisieren zu können.

These 2: Die Vermittlung von Methodenkompetenz ist wichtiger als die Vermittlung von inhaltlichem Fachwissen.

Diese These wurde von der Expertenrunde ebenfalls teilweise bestätigt. Kaufleute werden künftig zwar weiterhin eine systematische, kaufmännische Grundausbildung benötigen, Methodenkompetenz ist aber zusätzlich nötig, um neue Kenntnisse selbstständig zu erwerben. Kaufmännische Fachkenntnisse werden sich künftig nämlich zu schnell verändern, um in der formellen Ausbildung immer auf dem neuesten Stand vermittelt zu werden. Es ist denkbar, Ausbildungsberufe künftig nach ihren gemeinsamen Kompetenzen zusammenzufassen, sodass die fachliche Ausbildung den Stellenwert von Spezialisierungsmodulen einnehmen würde.

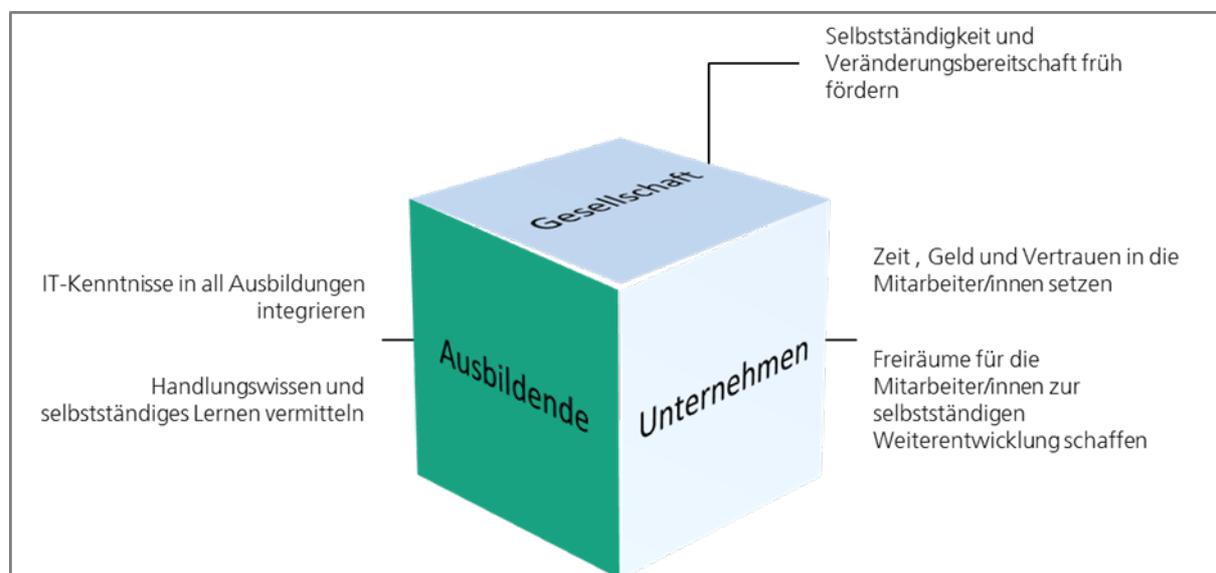
These 3: Kaufmännische Berufe werden in der Zukunft ein Teil der Oberkategorie Informatikberufe sein.

Diese These wurde in der Expertendiskussion abgelehnt. Zwar ist es nötig, einen Block mit IT-Kenntnissen in jede kaufmännische Ausbildung zu integrieren; insbesondere werden künftig alle Kaufleute ein Grundverständnis und Fähigkeiten im Umgang mit Standardprogrammen und Datensicherheit benötigen.

Insgesamt stellt sich heraus, dass es eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe ist, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fit für die Digitalisierung zu machen.

Selbstständigkeit und Veränderungsbereitschaft müssen bereits früh gefördert werden. Um alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dafür zu motivieren und ihre Veränderungsbereitschaft zu stärken, muss aber bereits vor der Ausbildung, in Schule und Kindergarten angesetzt werden. Die Unternehmen müssen Zeit und Geld investieren und Vertrauen in ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen, um die veränderten Zielsetzungen in der Ausbildung im Betrieb umzusetzen.

Handlungsempfehlungen



Aktuell ist die berufliche Bildung in Deutschland weltweit sehr anerkannt. Es ist nun wichtig, diesen Vorsprung auch in der Zukunft beizubehalten. Hier ist es wichtig zu erarbeiten, wie man die Themen Weiterbildung und Digitalisierung in den Fokus von Unternehmen und Mitarbeitern rückt. Es ist wichtig darauf hinzuwirken, vor allem in der Ausbildung prozedurales statt semantisches Wissen zu lehren und abzufragen. Auszubildende sollten möglicherweise weniger konkretes Wissen erlernen, sondern die nötigen Prozesse, um sich Wissen selbst anzueignen.

Handlungsempfehlung für Gesellschaft und Politik

- einmalige Gelegenheiten eines Attraktivitätsschubs für die berufliche Bildung nutzen
- Stärkere Anerkennung der beruflichen Bildung in der Gesellschaft
- gegenseitig Anerkennung von Leistungen aus beruflicher und akademischer Ausbildung
- erfolgreiche Weiterentwicklung der betrieblichen, individuellen, tariflichen und staatlichen Weiterbildung
- Engagement von Unternehmen und Mitarbeitern sowie koordinierte Aktivitäten von Sozialpartnern und Politik
- bessere Ausstattung von Berufs- und Hochschulen mit modernster Technologie
- entsprechend fachkundiges Lehrpersonal zur Verfügung stellen

Handlungsempfehlung für die berufliche Bildung

- gegenseitig Anerkennung von Leistungen aus beruflicher und akademischer Ausbildung
- Modernisierung der Ausbildungspläne für Ausbildungsbetriebe und Berufsschulen hinsichtlich Methodenkompetenz, IT-Affinität, selbstverantwortliches Arbeiten und Organisieren, Selbstreflexion, Prozessverständnis, Veränderungsbereitschaft, etc.
- Einsatz moderner Methoden und Lehr- und Lernformate, z.B. Lehrvideos, Lernplattformen, virtual augmented reality, etc.
- stärkere Differenzierung in Grund- und Spezialausbildung
- kollaboratives und agiles Arbeiten und Lernen fördern und ermöglichen
- fördern von Adaptions- und Problemlösungsfähigkeit, Kreativität und Durchhaltevermögen

Handlungsempfehlung für Weiterbildungsträger

- mit Wirtschaft und Wissenschaft innovative Weiterbildungsangebote erarbeiten
- Einsatz modernster Technologie, Methoden und Lehr- und Lernformate, z.B. Video-Tutorials, Lernplattformen, virtual augmented reality, Massive Open Online Courses (MOOCs), etc.
- spezielle Angebote für Ausbilder und Trainer für Methodenkompetenz, IT-Affinität, selbstverantwortliches Arbeiten und Organisieren, Selbstreflexion, Prozessverständnis, Veränderungsbereitschaft sowie Umgang mit Daten und Datensicherheit

Handlungsempfehlungen für Unternehmen

- Ausbilder und Trainer für neue Methoden, Arbeitsweisen und Lehr-Lernformate schulen
- Einführung modernster Technologie
- Einführen von Arbeitsweisen die Methodenkompetenz, IT-Affinität, selbstverantwortliches Arbeiten und Organisieren, Selbstreflexion, Prozessverständnis, Veränderungsbereitschaft fördert
- Anpassen der innerbetrieblichen Aus- und Weiterbildung
- kollaboratives und agiles Arbeiten und Lernen fördern und ermöglichen
- fördern von Adaptions- und Problemlösungsfähigkeit, Kreativität und Durchhaltevermögen
- permanente Weiterbildung aller Mitarbeiter, um erhöhte Wissens- und Informationsdynamik gerecht zu werden
- entwickeln einer Weiterbildungskultur
- entwickeln einer Weiterbildungsstrategie