

INHALT

Danksagung

A	EINLEITUNG	1
B	THEORETISCHER TEIL	7
1	Zu Denkvoraussetzungen der vorgelegten Arbeit vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Rahmenbedingungen der Berufsausbildung im Ausbildungsberuf Bankkaufmann/ Bankkauffrau	7
1.1	Vorbemerkungen	7
1.2	Zur theoretischen Grundlegung der Betrachtung	9
1.2.1	Zum Normhorizont beruflicher Ausbildung im Spannungsfeld von Bildungs- und Qualifikationsansprüchen	9
1.2.2	Zur systemischen Einbindung nichtakademischer beruflicher Erstausbildung	12
1.3	Zu Trends und Megatrends im Makrosystem beruflicher Bildung: Veränderungen in Wirtschaft und Gesellschaft	16
1.4	Zu resultierenden Tendenzen im Exosystem: Berufsübergreifende Tendenzen und Entwicklungen in der Bankenbranche	19
1.4.1	Zu Veränderungen im Beschäftigungssystem	21
1.4.1.1	Zum Wandel von Qualifikationsanforderungen	21
1.4.1.2	Zu resultierenden Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt	25
1.4.1.3	Zu den Auswirkungen der Segmentierungstendenzen auf das Berufskonzept als Organisationsmuster von Ausbildung und Arbeit	28
1.4.2	Zu Veränderungen im Verhältnis von Berufsbildungs- und Beschäftigungssystem sowie zum Stellenwert der beruflichen Ausbildung für das Erwerbsleben	30
1.4.3	Zu Veränderungen der Stellung der nichtakademischen beruflichen Erstausbildung im beruflichen Bildungssystem	35
1.4.4	Zusammenfassung	40

1.5	Zu Konsequenzen auf der Mikro- und Mesoebene: Überlegungen zur Ausbildungsqualität	41
1.6	Zusammenfassung und Konsequenzen für die Arbeit	45
2	Zu Konzeptionen „kommunikativer Kompetenz“ und „kommunikativen Handelns“	52
2.1	Zum Verständnis grundlegender Begriffe in der Arbeit	52
2.1.1	Zum „Kompetenz“-Begriff	52
2.1.2	Zum Konzept „kommunikativ kompetenten Handelns“	55
2.1.3	Zum Verständnis von „Kommunikation“	56
2.2	Zur Verwendbarkeit von Ansätzen „kommunikativer Kompetenz“ und „kommunikativen Handelns“ aus der Literatur	60
2.2.1	„Kommunikative Kompetenz“ aus der Perspektive der Linguistik	63
2.2.1.1	Zu Definitionen „kommunikativer Kompetenz“ in der linguistischen Literatur	63
2.2.1.2	„Kommunikative Kompetenz“ als Beherrschung „kommunikativer Gattungen“	67
2.2.2	„Kommunikative Kompetenz“ aus der Perspektive psychologischer Forschung am Beispiel von DÖBERT/NUNNER-WINKLER	71
2.2.3	Zur „Theorie des kommunikativen Handelns“ nach HABERMAS	74
2.2.4	Zur didaktischen Konzeption von EULER/REEMTSMA-THEIS	79
2.2.5	„Kommunikative Kompetenz“ in den sogenannten Schlüsselqualifikationsansätzen	83
2.2.6	Zusammenfassung	87
2.3	Zusammenfassung der Ergebnisse und Konsequenzen	93
3	Zu kundenkommunikativen Anforderungen an die Qualifikation ausgebildeter Bankkaufleute und zum kommunikativ kompetenten Umgang mit Kunden	96
3.1	Zum historischen Wandel der bankbetrieblichen Qualifikationsanforderungen an Kundenberater vor dem Hintergrund von Entwicklungstendenzen des Bankenmarktes	97

3.1.1	Zur Tradition: Bankangestellte als „Bankbeamte“ im Verkäufermarkt	98
3.1.2	Zu Bankangestellten als Kundenberatern im Übergang zur qualitativen Expansionsstrategie	99
3.1.3	Zu Bankangestellten als Kundenberatern in einem zunehmend konkurrenzintensiven flexiblen Markt	103
3.1.3.1	Zu aktuellen und zukünftigen Entwicklungen an der Bank-Kunde-Schnittstelle und zu korrespondierenden Bankstrategien	103
3.1.3.2	Anmerkungen zum „Quality Banking“ als Leitlinie für zukünftiges Kundenberaterverhalten - Betrachtung vor dem Hintergrund von Kundensegmentierungstendenzen	107
3.2	Zu Anforderungen an die berufliche Ausbildung von Bankkaufleuten in bezug auf Verkaufs- und Beratungsgespräche gemäß der neuen Ausbildungsordnung für Bankkaufleute	115
3.3	Externe Kommunikation im Bankbetrieb: Zu 'Begrenzungen' durch den institutionellen Kontext, die soziale Veranstaltung und den Teilnehmerstatus	124
3.3.1	Vorbemerkungen	124
3.3.1.1	Grundlegende Überlegungen zur Kommunikation in Institutionen	125
3.3.1.2	Zur Vorgehensweise	128
3.3.1.3	Grundmodell zu den Akteuren des Kundenberatungsgesprächs	131
3.3.2	Zum Bank-Kunde-Verhältnis	132
3.3.2.1	Zu Grundlagen des Verhältnisses von Banken und Kunden gemäß der „Theorie dramaturgischen Handelns“ nach GOFFMAN (1969)	132
3.3.2.2	Zur Bedeutung der Überlegungen für das Kundenberatungsgespräch in Banken	134
3.3.3	Zur Situation des Kundenberatungsgesprächs	139
3.3.4	Zur Stellung von Kundenberatern im Kundenberatungsgespräch	142
3.3.4.1	Vorbemerkungen	142

3.3.4.2	Zu Rollenerwartungen von Kunden an Kundenberater	143
3.3.4.3	Zu Rollenerwartungen von Banken an Kundenberater	144
3.3.4.4	Zu Rollenkonflikten von Kundenberatern in Kundenberatungsgesprächen	148
3.3.5	Zu „kompetenten“ Strategien des Umgangs mit institutionellen ‘Begrenzungen’ der Kundenkommunikation und mit Rollenkonflikten	153
3.4	Zusammenfassung	160
4	Zur Qualität betrieblicher Ausbildung unter der Perspektive des Umgangs von Auszubildenden mit kundenkommunikativen Qualifikationsanforderungen	163
4.1	Vorbemerkungen	163
4.2	Zum Gesamtrahmen eines Modells betrieblicher Ausbildungsqualität	165
4.2.1	Defizitanalyse der vorliegenden Literatur	165
4.2.2	Zu Grundlagen des entwickelten Modells betrieblicher Ausbildungsqualität	168
4.3	Qualitätsindikatoren auf der Mesoebene betrieblicher Ausbildung	170
4.4	Qualitätsindikatoren auf der Mikroebene betrieblicher Ausbildung	174
4.4.1	Zu Entwicklungsbedingungen am Arbeitsplatz und in der Arbeitsumgebung	174
4.4.1.1	Vorbemerkungen	174
4.4.1.2	Das theoretische Modell zum „Mannheimer Inventar zur Erfassung betrieblicher Ausbildungssituationen (MIZEBA)“	176
4.4.1.3	Die soziobiographischen Bedingungen der Entwicklung moralischer Urteilsfähigkeit nach LEMPert	182
4.4.2	Zum Einfluß von Verkaufsschulungen auf den Umgang mit kundenkommunikativen Qualifikationsanforderungen	190
4.5	Zusammenfassung	195
5	Zusammenfassung und Thesen	199

C	EMPIRISCHER TEIL	208
6	Zum Erhebungsdesign, zur Untersuchungsdurchführung und zur Auswertung der Untersuchung	208
6.1	Zur Anlage der Untersuchung	208
6.1.1	Zur Fragestellung der Untersuchung	208
6.1.2	Zur Designstruktur der Untersuchung	210
6.1.3	Zur Konstruktion des Erhebungsbogens	213
6.2	Zur Untersuchungsdurchführung und zu den verwendeten Analyseverfahren	214
6.2.1	Zur Stichprobe	214
6.2.1.1	Zur Stichprobenziehung	214
6.2.1.2	Zu sozialstatistischen Merkmalen und zum sozialstrukturellen Hintergrund der Befragten	217
6.2.2	Zu zeitlichen, räumlichen, personellen und motivationalen Bedingungen der Untersuchungsdurchführung	220
6.2.3	Zur Datenauswertung und -analyse	222
7	Zu den Befunden der empirischen Untersuchung	223
7.1	Zu den verwendeten Variablen und zum Vorgehen	223
7.2	Befunde zu den Qualitätsdimensionen	227
7.2.1	Zum Input: Analysen zu familiären Bedingungen, Selbstkonzept und Ausbildungsmotivation	228
7.2.1.1	Verteilungsbeschreibende Analysen	228
7.2.1.2	Korrelative Analysen	228
7.2.2	Zum Ausbildungsprozeß: Analysen zu betrieblichen Ausbildungsbedingungen	230
7.2.2.1	Verteilungsbeschreibende Analysen	230
7.2.2.2	Korrelative Analysen	231
7.2.3	Zum Output: Analysen zum Umgang mit kundenkommunikativen Qualifikationsanforderungen	232
7.2.3.1	Verteilungsbeschreibende Analysen	232
7.2.3.2	Korrelative Analysen	234

7.2.3.3	Zwischenzusammenfassung	236
7.3	Analysen zu den Thesen	237
7.3.1	Verteilungsbeschreibende Analysen zur Relevanz der Lernorte für das Erlernen der Kundenberatungstätigkeit	237
7.3.2	Zu Zusammenhängen zwischen den Variablenblöcken	238
7.3.2.1	Zum Vorgehen	238
7.3.2.2	Zum Zusammenhang zwischen Input- und Outputvariablen	239
7.3.2.3	Zum Zusammenhang zwischen Input- und Prozeßvariablen	241
7.3.2.4	Zum Zusammenhang zwischen Prozeß- und Outputvariablen	243
7.3.2.5	Zur relativen Wirksamkeit von personbezogenen Inputbedingungen und ausbildungsbetrieblichen Prozeßbedingungen auf den Umgang mit kundenkommunikativen Qualifikationsanforderungen	246
7.4	Zusammenfassung	252
D	SCHLUSSBETRACHTUNG	257
8	Zusammenfassung und Konsequenzen	257
8.1	Zu den Ergebnissen	257
8.2	Zu Konsequenzen	267

Literaturverzeichnis

Anhang