

SASCHA FAULER

Die Validität des Rollenspiels in der Abschlussprüfung

KURZFASSUNG: Heute soll die Berufsbildung zum Erwerb beruflicher Handlungsfähigkeit führen und nicht mehr alleine Kenntnisse und Fertigkeiten vermitteln. Darauf wurden auch Abschlussprüfungen ausgerichtet, sodass mittlerweile eine Vielzahl moderner Prüfungsinstrumente, wie das Rollenspiel, in Ausbildungsordnungen verankert sind. Aber geben diese neuen Prüfungsinstrumente tatsächlich Auskunft über das Ausmaß des Kompetenzerwerbs der Prüflinge? Am Beispiel eines Referenzberufsbildes wurde hierzu erstmalig eine quantitative Validierung verwirklicht. Auf der Basis der Ergebnisse schloss sich eine qualitative Studie an, die Verbesserungsmöglichkeiten der Validität identifiziert.

ABSTRACT: Training should lead to the acquisition of vocational competence, today, and not provide knowledge and skills alone. Also audits were aligned. A variety of modern test instruments is anchored in training regulations now. For example, the role play. But give this new testing instruments actually provide information about the extent of skill acquisition of specimens? Using the example of a reference vocational training, a professional quantitative validation was realized for the first time. Based on the results, a qualitative study was carried out. It identifies opportunities for improvement of validity.

„... denn sie wissen nicht, was sie tun“ lautet der Titel eines im Jahre 1955 erschienenen Spielfilms mit James Dean. Und so ist es letztlich auch um die Durchführung unserer Abschlussprüfungen in der beruflichen Bildung bestellt. Bisher existierten keine quantitativen Untersuchungen, die die kriterienbezogene Validität der eingesetzten Prüfungsinstrumente belegen. Und das, obwohl es sich bei der Berufsabschlussprüfung um die am Häufigste durchgeführte Prüfung in Deutschland handelt.¹ Hintergrund hierfür ist vielleicht, dass traditionell durch die Abschlussprüfung Kenntnisse und Fertigkeiten zu prüfen waren und dies recht einfach zu arrangieren ist. Diese Zeiten sind aber längst vorbei. Spätestens mit der Reform des Berufsbildungsgesetzes (BBiG) im Jahre 2005 wurden die Entwicklungen der Berufsbildung hin zum Erwerb beruflicher Handlungsfähigkeit manifestiert.² Aber auch schon vorher hielten moderne Prüfungsinstrumente Einzug in die einzelnen Ausbildungsordnungen. Beispielsweise wurde das Rollenspiel zum ersten Mal in der Ausbildungsordnung der Versicherungskaufleute im Jahre 1996 unter der Bezeichnung ‚Kundenberatungsgespräch‘ verordnet.³ Auch im zwischenzeitlich teilnovellierten Nachfolgeberufsbild der Kaufleute für Versicherungen und Finanzen ist das Kundenberatungsgespräch nach wie vor enthalten und der Prüfling soll laut Verordnung „... zeigen, dass er Gespräche mit Kunden [...] verkaufsorientiert führen [...] kann.“⁴ Dies bot einen möglichen Ansatzpunkt zur Validierung des Prüfungsinstrumentes.

Die Validierung

Zunächst war zu klären, was genau unter Verkaufsorientierung zu verstehen ist, um dann ein adäquates Außenkriterium bestimmen zu können. Als Zusammenfassung der Abhandlungen zum Begriff der Verkaufsorientierung kann hierunter ausschließlich auf den Abschluss ausge-

1 vgl. Reisse 1991: S. 346

2 vgl. § 38 BBiG

3 vgl. Scheib 2005: S. 38

4 § 9 (3) Nr. 3 der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 17. Mai 2006

richtetes Verhalten zur Erreichung kurzfristiger Absatzsteigerungen verstanden werden.⁵ Dies drückt sich in der Empirie in einem hohen Maß in Provisionszahlungen aus, da Provisionen eine leistungsbezogene Vergütung, vornehmlich für die Vermittlung oder den Abschluss von Versicherungsverträgen und auch für Bestandspflegemaßnahmen von Außendienstmitarbeitern darstellt.⁶ Als geeignetes Außenkriterium für die Validierung konnte also das Provisionseinkommen genutzt werden. Das Kundenberatungsgespräch als Prüfungsinstrument selbst produziert als Kriterium eine Note. Insofern lautete die zu untersuchende Hypothese, dass Absolventen mit besseren Noten im Kundenberatungsgespräch der Abschlussprüfung später, wenn sie im Außendienst tätig geworden sind, auch mehr Provisionseinkommen generieren als Absolventen mit schlechteren Noten.⁷ Um die notwendigen Daten hierzu zu erheben, wurde sowohl eine Unternehmensbefragung in schriftlicher Form als auch eine Online-Absolventenbefragung durchgeführt.⁸ Die Unternehmensbefragung liefert zweifelsohne hinsichtlich der beiden zu erhebenden Hauptkriterien, dem Provisionseinkommen und der Note im Kundenberatungsgespräch, die verlässlicheren Daten, da die Organisationen diese nach Aktenlage, frei von Einflüssen wie sozialer Erwünschtheit, bereit stellen.⁹ Die Absolventenbefragung lässt darüber hinaus Fragen nach weiteren Kriterien zu und dient als Zugang zur Empirie für eine sich anschließende qualitative Studie, indem die Befragungsteilnehmer die Möglichkeit hatten, einer persönlichen Befragung im Nachgang zuzustimmen; ansonsten wurde auch hier eine anonyme Teilnahme ermöglicht.¹⁰ Ein klarer Vorteil, beide Datenerhebungswege zu beschreiten, war, dass so die Ergebnisse beider Auswertungen miteinander verglichen werden konnten.¹¹ Nach der Durchführung der Befragungen standen aus der Absolventenbefragung 732, davon mit den beiden Hauptvariablen (Provision und Note) verwertbare 131 Datensätze, sowie aus der Unternehmensbefragung 178, davon mit den beiden Hauptvariablen verwertbare 82 Datensätze zur Verfügung.¹²

Die Validierungsergebnisse

Auf der Basis der Daten der Absolventenbefragung wurde ein geringer umgekehrter Zusammenhang von -.173 festgestellt.¹³ Die Probanden wurden außerdem gefragt, wie sie die Messung von Verkaufsorientierung durch das Kundenberatungsgespräch in der Abschlussprüfung einschätzen; auffällig war bei den Antworten, dass diese umso schlechter ausfielen, je außendienstnäher bzw. erfolgreicher die Befragten tätig waren.¹⁴ Zudem ist bemerkenswert, dass Beschäftigte des Innendienstes durchschnittlich betrachtet besser im Kundenberatungsgespräch der Abschlussprüfung abschnitten, als Beschäftigte des Außendienstes.¹⁵ Die Auswertung der Unternehmensbefragung ergab einen Korrelationskoeffizienten von .231, welcher nach der Heuristik von Cohen ebenfalls als gering zu werten ist.¹⁶ Weiterhin gibt ein Chi-Quadrat-Unabhängigkeitstest Auskunft darüber, dass

5 vgl. Fauler 2014: 76, Berghoff 2004: 321, Michel/Pifko 2011: 10, Kolter et al. 2011: 57f., Nerdinger 2001: 207, Söllner 2008: 240, Kleinaltenkamp/Plinke 2000: 109, Kistner/Steven 2002: 162

6 Vgl. Fauler 2014: 146f., Fürstenwerth/Weiß 1997: 327, Schmidt 1976: 213, Koch/Holthausen 2006: 37, Farny 1995: 123 und 482

7 vgl. Fauler 2014: 147

8 Vgl. Fauler 2014: 146f. und 153f.

9 vgl. ebd.

10 vgl. ebd.

11 vgl. ebd.

12 vgl. Fauler 2014: 175f. und 191

13 vgl. Fauler 2014: 175ff.

14 vgl. ebd.

15 vgl. ebd.

16 vgl. Fauler 2014: 190ff.

anzunehmen ist, dass das Provisionseinkommen und die Note im Kundenberatungsgespräch der Abschlussprüfung unabhängig voneinander sind.¹⁷ Somit kann „...aufgrund der wahrscheinlichkeitstheoretisch geforderten multiplikativen Verknüpfung...“¹⁸ der vorliegend kongruenten Ergebnisse mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit davon ausgegangen werden, dass das Kundenberatungsgespräch in der Abschlussprüfung der Kaufleute für Versicherungen und Finanzen nicht valide misst.¹⁹

Ergründungen und Optimierungspotenziale

Des Versagen des Rollenspiels in der Abschlussprüfung der Kaufleute für Versicherungen und Finanzen wurde anschließend mittels problemzentrierter Interviews mit Absolventen des Berufsbildes, die heute im Vertrieb tätig sind, ergründet, um so Verbesserungsmöglichkeiten für die Gestaltung und Durchführung des Kundenberatungsgesprächs als Prüfungsinstrumentes zu eruieren.²⁰ Im Wesentlichen konnten vier zentrale Thesen zur Begründung der schlechten Validität des Prüfungsinstrumentes gebildet und als Ansatzpunkte zur Verbesserung genutzt werden:

1. Der Beobachtungs- und Bewertungsbogen, der dem Kundenberatungsgespräch als Prüfungsinstrument zugrunde liegt, erfasst das Verhalten erfolgreicher Außendienstmitarbeiter nur teilweise.

Die dem Bogen zugrundeliegenden Verhaltensanker zur Bewertung der Prüfungsleistung wurden mit den gewonnenen Erkenntnissen über erfolgreiches und nicht erfolgreiches verkaufsorientiertes Verhalten abgeglichen. Erfolgreiches Verhalten wird teilweise nicht im Beobachtungs- und Bewertungsbogen abgebildet. Außerdem erhält der Bogen Aspekte, die als ausdrücklich erfolgloses Verhalten identifiziert wurde. Nur ein Teil der Verhaltensanker entspricht dem, was in der Praxis tatsächlich zum Erfolg beiträgt. Insofern ist der Beobachtungs- und Bewertungsbogen zu überarbeiten. Der so neu entstandene Bogen sollte in der Praxis erprobt und nach einer gewissen Einsatzdauer wiederum validiert werden.

2. Das Handeln der Prüfer wird dem Anspruch des Kundenberatungsgesprächs als Prüfungsinstrument oft nicht gerecht.

Es sind Interventionen nötig, die darauf abzielen, das Prüferhandeln an den Anspruch des Kundenberatungsgesprächs anzupassen. Folgende Maßnahmen sind dafür denkbar: Im Vordergrund steht die Durchführung von Prüferqualifizierungen, die Bewertung außerfachlicher Aspekte, offene Gesprächsgestaltung abseits von Leitfäden, Einnahme authentischer Kundenrollen, Einstellung/Haltung zum Verkauf, Klärung und Vergegenwärtigung des Prüfungsgegenstandes, Klärung der Prüferrolle, Erfassung und Bewertung von Verkaufsorientierung zu professionalisieren. Es sollten vor allem für die Prüfer auch Erlebnismomente echter Praxis im Verkauf berücksichtigt werden, um den Missstand beseitigen zu können, die Verkaufsorientierung lediglich auf der Basis von Vorstellungswelten zu prüfen.

Weiterhin bilden sich innerhalb von Ausschüssen eigene Kulturen. Um Objektivität zu fördern kommt die Bildung von Prüferpools sowohl regionale und überregionale Prüfer austausche als auch die Veröffentlichung von Benchmarks nach Ausschüssen infrage. Prüferpools haben die Funktion, die berufenen Prüfer nicht einzelnen Ausschüssen zuzuordnen, sondern in einen einzigen großen Gesamtausschuss zu berufen, sodass hieraus flexibel Unterausschüsse für die eigentliche Prüfungsdurchführung gebildet werden können. Um Prüferpools

17 vgl. ebd.

18 Lamnek 2010: 258

19 vgl. Fauler 2014: 209

20 vgl. Fauler 2014: 194 ff. und 209 ff.

realisieren zu können, müsste die IHK für jeden Prüfungstag für die zusammengesetzten Konstellationen formal neue Berufungen durchführen, da dies ansonsten der Bildung von Unterausschüssen § 41 Abs. 2 BBiG insofern entgegenstünde, als dass der Prüfungsausschuss nur beschlussfähig ist, wenn zwei Drittel der Mitglieder mitwirken. Regionale und überregionale Prüfer austauschen können über die Grenzen einer IHK hinweg die Annäherung an einheitliche Verständnisse, zum Beispiel über den Prüfungsgegenstand, die Bewertung guten und schlechten verkaufsorientierten Verhaltens etc. begünstigen. Benchmarks als statistische Veröffentlichung, beispielsweise von anonymisierten Prüfungsergebnissen, bieten, nach Prüfungsausschüssen gegliedert, eine Reflexionsgelegenheit für die Ausschüsse zur Überprüfung ihres eigenen Prüfungsverhaltens. Ist die durchschnittliche Punktzahl im Kundenberatungsgespräch eines bestimmten Ausschusses beispielsweise immer deutlich unterdurchschnittlich, weist diese Information diesen Prüfungsausschuss darauf hin, dass ihr Bewertungsmaßstab vermutlich strenger ist als jener der anderen Ausschüsse. Diese Reflexionsgelegenheit besteht ohne die Veröffentlichung statistischer Auswertungen nicht. Denkbar sind regionale, aber auch überregionale statistische Auswertungen und Veröffentlichungen. Bei der Reflexion der einzelnen Ausschüsse kann die IHK eine moderierende Rolle einnehmen.

3. Die Rahmenbedingungen des Kundenberatungsgesprächs als Prüfungsinstrument in der Abschlussprüfung, wie die strukturelle Ausschussbesetzung, die Kalibrierung oder die Spartenwahl, entsprechen nur wenig den Gütekriterien.

Einige für diese These sinnvoll erscheinende Maßnahmen wurden bereits unter Punkt 2 behandelt. Nun treten weitere mögliche Verbesserungsoptionen hinzu, und zwar:

- Herausgabe von Richtlinien zur Entwicklung typischer und offener Fälle mit der Möglichkeit der Gesprächsphasenfokussierung.
 - Änderung der Ausbildungsordnung bezüglich der Aufgabe der Spartenwahlmöglichkeit und der Umbenennung des Prüfungsinstruments in eine aussagekräftigere Bezeichnung, wie etwa ‚Verkaufsgespräch‘.
 - Überprüfung alternativer Besetzungen der Kundenrolle anstatt durch Prüfer durch echte Kunden oder sonst am Prüfungsgeschehen unbeteiligter Fachfremder.
 - Generierung von Anforderungsprofilen für die Besetzung des Gesamtausschusses im Berufungsverfahren.
4. Das Kundenberatungsgespräch in der Abschlussprüfung nimmt der Validität entgegenstehende Funktionen wahr.

Der Abschlussprüfung liegt ein anderes moralisches Wertesystem zugrunde als der Empirie; während eine absichtliche oder unabsichtliche Falschberatung in der Praxis zum Verkaufserfolg und somit zur Belohnung mit einer Provisionszahlung führt, würde dasselbe Verhalten in einem Kundenberatungsgespräch im Rahmen der Abschlussprüfung zur Abwertung der Note führen, was die Validität des Prüfungsinstrumentes negativ beeinflusst.²¹ Hierin kann ein Zielkonflikt gesehen werden, der jedoch eindeutig zugunsten der Abstrafung von Falschberatungen unter Hinnahme der Validitätsverschlechterung zu entscheiden ist, da es nicht ausschließliche Aufgabe von Prüfungen ist, die Realität um jeden Preis möglichst zutreffend abzubilden, sondern auch ein gesellschaftlich gewünschtes moralisches Wertesystem für die Praxis vorzuleben.²²

²¹ vgl. Fauler 2014a, 161 ff.

²² vgl. ebd.

Résumé

Deutet man diese Erkenntnisse aus dem Berufsbild der Kaufleute für Versicherungen und Finanzen ganz allgemein für das Rollenspiel als Prüfungsinstrument wird deutlich, dass folgende Handlungsempfehlungen zu beachten sind:

- Verhaltensanker für Beobachtungs- und Bewertungsbögen von Rollenspielen sollten empirisch mittels qualitativer Methoden erhoben werden.
- Es ist dringend angeraten, die Prüfer für derartige kompetenz- und handlungsorientierte Prüfungen zu qualifizieren, zumal sie vor dem Hintergrund ihrer eigenen Biographie oft damit bisher keine Berührungspunkte hatten.
- Für die Organisation der zuständigen Stellen ist die Arbeit mit Prüferpools zu empfehlen, um die Bildung von Subkulturen innerhalb von fest zusammengesetzten Ausschüssen zu vermeiden.
- Einführung anonymisierter Benchmarks über die Prüfungsausschüsse hinweg als Reflexionsgelegenheit für eigenes Prüfungsverhalten der einzelnen Ausschüsse.
- Entwicklung von Unterstützungsmaterial und Leitfäden zur Prüfungsdurchführung für die ehrenamtlichen Prüfer.
- Beachtung möglichst realitätsgetreuer Abbildung der Rahmenbedingungen von Rollenspielen als Prüfungsinstrument bei der Verordnungsgebung.
- Entwicklung berufsindividueller Anforderungsprofile für die Besetzung von Prüfungsausschüssen.
- Bewusste Hinnahme von Validitätsverlust bei moralisch erwünschten Normsetzungen.

Die Beachtung dieser Optimierungspotenziale ist sicher nicht das Allheilmittel zur Erreichung nahezu perfekter Validitäten bei Rollenspielen als Prüfungsinstrument der pädagogischen Diagnostik, durchaus aber eine Chance zur gehörigen Validitätsverbesserung.

Für die Versicherungswirtschaft ist zuvor jedoch die Reflexion darüber angeraten, ob Verkaufsorientierung, so wie es heute die Ausbildungsordnung vorschreibt, auch weiterhin Prüfungsgegenstand des Kundenberatungsgesprächs sein sollte. Bereits heute weisen Debatten über Honorarberatung und Provisionszahlungsverbote²³ auf mögliche Wege für die Praxis hin, tatsächlich die Beratungsqualität über die Verkaufsabsichten zu stellen. Insofern könnte es ein richtiges Signal sein, in antizipierender Absicht, die Kundenberatung und nicht den Verkauf in den Mittelpunkt des Kundenberatungsgesprächs der Abschlussprüfung der Kaufleute für Versicherungen und Finanzen zu stellen.

Literaturverzeichnis

- Berghoff, Hartmut (2004): *Moderne Unternehmensgeschichte*. Paderborn: Verlag Ferdinand Schöningh
- Berufsbildungsgesetz vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931), zuletzt geändert durch Artikel 15 Abs. 90 des Gesetzes vom 5. Februar 2009 (BGBl. I S. 160)
- Farny, Dieter (1995): *Versicherungsbetriebslehre*. 2. Auflage. Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft
- Farny, Dieter (2011): *Versicherungsbetriebslehre*. 5. Auflage. Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft
- Fauler, Sascha (2014): *Handlungsorientierung in Prüfungen – Eine Untersuchung am Beispiel einer kaufmännischen Abschlussprüfung*. In: Göhlich, Michael/Liebau, Eckart (Hrsg.): *Erlanger Beiträge zur Pädagogik* (Band 14). Zugl. Diss. Universität Erlangen-Nürnberg. Münster/New York: Waxmann Verlag

- Fauler, S. (2014a): Organisation und Prüfung – Organisationales Lernen als Ansatz zur Verbesserung von Prüfungen. In: Engel, N. & Sausele-Bayer, I. (Hrsg.): Organisation – Ein pädagogischer Grundbegriff. (S. 153 – 166). Münster: Waxmann Verlag
- Fürstenwerth, Frank von/Weiß, Alfons (1997): Versicherungsalphabet – Begriffserläuterungen der Versicherung aus Theorie und Praxis. 9. Auflage. Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft
- Kistner, Klaus-Peter/Steven, Marion (2002): Betriebswirtschaftslehre im Grundstudium 1 – Produktion Absatz Finanzierung. 4. Auflage. Heidelberg: Physica-Verlag
- Kleinaltenkamp, Michael/Plinke, Wulff (2000): Technischer Vertrieb – Grundlagen des Business-to-Business Marketing. 2. Auflage. Berlin/Heidelberg: Springer Verlag
- Koch, Peter/Holthausen, Hubert (2006): Rechtsfragen zum Versicherungsvertrag – Von der Anbahnung bis zur Leistungserstellung. In: Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) (Hrsg.): Ausbildungsliteratur. Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft
- Kolter, Philip/Armstrong, Gary/Wong, Veronica/Saunders, John (2011): Grundlagen des Marketings. 5. Auflage. München: Pearson Studium
- Lamnek, Siegfried (2010): Qualitative Sozialforschung – Lehrbuch. 5. Auflage. Weinheim/Basel: Beltz Verlag
- Michel, Stefan/Pifko, Clarisse (2011): Marketingkonzept – Grundlagen mit zahlreichen Beispielen, Repetitionsfragen mit Antworten und Glossar. 3. Auflage. Zürich: Compendio Bildungsmedien AG
- Nerdinger, Friedmann W. (2001): Psychologie des persönlichen Verkaufs. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag
- Reisse, Wilfried (1991): Abschluss- und Gesellenprüfungen als Teil des Drei-Zertifikate-Systems in der Dualen Berufsausbildung. In: Berufsbildung (Heft 45/9-10). Paderborn: Eusl-Verlags-Gesellschaft. S. 346–350
- Scheib, Thomas (2005): Indikatoren für die ganzheitliche Leistungsmessung beruflicher Handlungskompetenz in Produktionsprozessen. (Reihe Berufsbildung, Arbeit und Innovation – Dissertation/Habilitation, Band 4). Zugl. Diss., Universität Dortmund. Bielefeld: Bertelsmann Verlag
- Schmidt, Reimer (1976): Versicherungsalphabet – Begriffserläuterungen aus Praxis und Theorie der Individualversicherung. 5. Auflage. Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft
- Söllner, Albrecht (2008): Einführung in das internationale Management – Eine institutionenökonomische Perspektive. Wiesbaden: Gabler Verlag
- Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/ zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 17. Mai 2006 (BGBl. I S. 1187 vom 22. Mai 2006)