

Weiterbildungsprüfungen der Industrie- und Handelskammern

Prüfung: **Geprüfte/-r Versicherungsfachwirt/-in**

Themenbereich: **Personalwirtschaft**

(§ 6 Abs. 3)

Lösungshinweise: **23. April 2008**

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise und keine Musterlösungen.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.
- Bei Berechnungen sollen Folgefehler berücksichtigt werden und somit nicht zum Punktabzug führen.

Die Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe der Publikation [der Prüfungssätze] ist nicht gestattet (§§ 53, 54 UrhG) und strafbar (§ 106 UrhG). Im Fall der Zuwiderhandlung wird Strafantrag gestellt.

Der leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer Männer und Frauen gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,

Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld

Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

IHK ■ Die Weiterbildung

Ausgangssituation zu allen Aufgaben:

Sie sind Personalreferent der Proximus Versicherung. Der Vorstand der Proximus hat beschlossen, dass der Vertrieb stärker zielgruppenorientiert verkauft wird. Hierzu wird eine neue Abteilung Zielgruppenmarketing eingerichtet, die aus zehn Mitarbeitern und einem Abteilungsleiter bestehen wird. Als Personalreferent sind Sie damit beauftragt, alle personalwirtschaftlichen Fragestellungen zu organisieren.

Aufgabe 3

Für die ausgeschriebenen Stellen der Zielgruppenspezialisten liegen Ihnen externe Bewerbungen vor.

- a) Neben dem Lebenslauf gibt es weitere wichtige Bewerbungsunterlagen. (3 Punkte)
Nennen Sie drei.
- b) Erläutern Sie zwei Verfahren, nach denen Lebensläufe bewertet werden. (8 Punkte)
- c) In den Anlagen sind drei Lebensläufe beigelegt. (9 Punkte)
Stellen Sie diese Lebensläufe gegenüber und begründen Sie, warum Sie den jeweiligen Bewerber für die ausgeschriebenen Stellen favorisieren oder ablehnen.

Lösungshinweise Aufgabe 3

(Lz./Tax.: 41/3)

20 Punkte

- a) Z. B.:
- Anschreiben
 - Berufsausbildungszeugnisse
 - Arbeitszeugnisse
 - (Foto)
- (3 Punkte)**
- b) – Zeitfolgenanalyse:
Ausbildungszeiten und Beschäftigungszeiten werden analysiert. Lücken im Lebenslauf werden aufgedeckt. Mehrfache kurzzeitige Arbeitsplatzwechsel, vor allem mit zunehmendem Alter des Bewerbers, werden eher negativ bewertet. Stimmen die Daten im Lebenslauf mit den Daten der vorgelegten Unterlagen (Zeugnisse) überein?
Arbeitsplatzwechsel in vertretbaren zeitlichen Abständen können bei jüngeren Bewerbern positiv bewertet werden. Welche zeitlichen Abläufe für Arbeitsplatzwechsel vertretbar sind, hängt von der Art des ausgeübten Berufes ab.
- Positionsanalyse:
Ein beruflicher Aufstieg oder Abstieg, ein Berufswechsel oder ein Wechsel des Arbeitgebers wird offengelegt. Offensichtliche negative Entwicklungen des Bewerbers können sich bei näherer Betrachtung als weniger bedeutsam erweisen.
So können sich Probleme im privaten Bereich – z. B. eine Krankheit des Bewerbers oder naher Angehöriger – oder außerhalb des privaten Bereiches – z. B. unternehmens-, branchen-, konkurrenzbezogene Veränderungen – negativ auf die Entwicklung des Bewerbers ausgewirkt haben.
- (8 Punkte)**
- c) – Lebenslauf 1: Absage, zwar gute buchhalterische Kenntnisse und in Büroorganisation, jedoch keine versicherungsfachliche Ausbildung, bisherige Tätigkeit lässt keine Ansätze für die neue Aufgabe erkennen.

- Lebenslauf 2: weiter im Auswahlverfahren berücksichtigen, zwar keine versicherungsfachliche Ausbildung, jedoch langjährige Erfahrung als Sachbearbeiterin bei einer Versicherung
Problem: Lücke im Lebenslauf von 1999 bis Juni 2005; im Gespräch hinterfragen
- Lebenslauf 3: weiter im Auswahlverfahren berücksichtigen, gelernter Versicherungskaufmann
Problem: wenig Berufserfahrung, keine Angabe der Tätigkeitsschwerpunkte im bisherigen Werdegang; vertriebliche Orientierung im Vorstellungsgespräch besonders erörtern

(9 Punkte)

Aufgabe 5

Zum Ende der Probezeit stehen für die Mitarbeiter Beurteilungen und Zielvereinbarungsgespräche an. Sie beraten den Abteilungsleiter über unterschiedliche Beurteilungsverfahren und weisen ihn darauf hin, dass der Verfasser von Beurteilungen Beurteilungsfehlern unterliegen kann.

- a) Erläutern Sie den Unterschied zwischen einer freien und einer gebundenen Beurteilung. (4 Punkte)
- b) Stellen Sie fünf typische Beurteilungsfehler dar. (10 Punkte)
- c) Beschreiben Sie den Ablauf eines Zielvereinbarungsgesprächs. (6 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 5

(Lz./Tax.: 65/4, 66/3, 67/3)

20 Punkte

- a) Freie Beurteilung:

Bei der freien Beurteilung kann der Beurteiler selbst die Kriterien der Beurteilung auswählen. Es werden keine Kriterien vorgegeben, der Beurteiler beschreibt sein beobachtetes Verhalten bzw. die Leistungen des Mitarbeiters. Der Beurteiler kann so sehr individuell auf die Stärken und Schwächen des Mitarbeiters eingehen und eine differenzierte arbeitsplatzbezogene Beurteilung abgeben. Die Beurteilungen sind wenig vergleichbar, eine Auswertung ist sehr zeitintensiv.

Gebundene Beurteilung:

Bei der gebundenen Beurteilung werden dem Beurteiler Kriterien und ein Beurteilungsmaßstab vorgegeben. Die Subjektivität der freien Beurteilung wird hierdurch eingeschränkt. Allerdings kann weniger differenziert auf den individuellen Arbeitsplatz bzw. auf den Mitarbeiter eingegangen werden.

(4 Punkte)

- b) – Selektive Wahrnehmung:

Der Beurteiler nimmt nur eine begrenzte Anzahl an Informationen auf. Diese werden von den persönlichen Einstellungen, Neigungen und Interessen beeinflusst.

- Klebeffekt:

Frühere Beurteilungen bzw. Beobachtungen aus vergangener Zeit bleiben „kleben“: einmal gut – immer gut bzw. einmal schlecht – immer schlecht.

- Halo-Effekt:

Besonders positive oder auch negative Kriterien „überstrahlen“ bzw. beeinflussen andere Kriterien.

- Nikolauseffekt:

Es wird nur der Zeitraum kurz vor der Beurteilung bewertet. Die Beurteilung ist damit zeitpunkt- und nicht – wie es sein sollte – zeitraumbezogen.

– Hierarchieeffekt:

Je höher ein Mitarbeiter in der Hierarchie angesiedelt ist, desto besser wird er häufig beurteilt.

– Tendenz zur Milde, Mitte, Härte:

Der Beurteiler wendet einen falschen Maßstab an.

(10 Punkte)

c) – Einleitung/Smalltalk

– Rückblick auf die geleisteten Aufgaben

– Besprechung der Stärken des Mitarbeiters

– Darlegung der Schwächen des Mitarbeiters

– Analyse der Abweichungen

– Besprechung der Entwicklungsmöglichkeiten des Mitarbeiters und Aufzeigen von Fördermaßnahmen

– Vereinbarung über die gemeinsamen Zielsetzungen für das nächste Jahr

– Ausgehend von den Zielen des Unternehmens und den Zielsetzungen des Mitarbeiters werden die konkreten Ziele vereinbart und festgeschrieben.

– positiver Ausblick und Verabschiedung

(6 Punkte)