



Prüfung	Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen
Handlungsbereich	Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation
Prüfungstag	10. Oktober 2012
Bearbeitungszeit	60 Minuten
Anzahl der Aufgaben	5
Prüfungsnummer	P 082-03-1012-3

Nr. d. Aufg.	Rahmenplan-Nummer/ Titel bzw. Thema	Einzelpunkte (bei a), b) usw.)	Punkte gesamt	Zeit- bedarf (in Min.)	Schwierigkeits- grad (Leicht, Mittel, Schwer)
1	3.4.2	a) 4 b) 12 c) 4	20	12	M
2	3.7.2	a) 10 b) 10	20	10	L
3	3.1.1, 3.1.2	a) 12 b) 8	20	12	M
4	3.2.4	a) 6 b) 6 c) 8	20	12	M
5	3.5.2, 3.5.3	a) 6 b) 6 c) 8	20	12	M/S
Gesamt			100		

Bearbeitungshinweise:

- Die zur Prüfung zugelassenen Hilfsmittel wurden Ihnen separat mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgaben- und einen Lösungsteil.
- Tragen Sie auf dem Deckblatt Ihre Prüfungsteilnehmer-Nummer ein.
- Die maximale Gesamtpunktzahl der Lösungen beträgt 100 Punkte.
- Die Lösungsgänge bzw. Rechenvorgänge sind klar und nachvollziehbar im Lösungsteil darzustellen. Sollte der Platz nicht ausreichen, benutzen Sie bitte das Konzeptpapier, verweisen Sie auf die Fortsetzung und kennzeichnen Sie diese. Wir weisen darauf hin, dass eine vom Prüfungsausschuss nicht lesbare Prüfungsarbeit mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet wird mit den Rechtsfolgen, die sich aus der Prüfungsordnung ergeben.
- Verwenden Sie für jede Aufgabe ein neues Lösungsblatt bzw. eine neue Lösungsseite.
- Falls die Lösung auf einem beigefügten Anlageblatt erfolgen soll, wird in der Aufgabenstellung darauf hingewiesen.
- Für Ihre Notizen benutzen Sie bitte ausschließlich das Konzeptpapier.
- Das Konzeptpapier ist mit dem Aufgaben- und dem Lösungsteil abzugeben.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.

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.
- 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.

Ausgangssituation zu allen Aufgaben:

In der Direktion der PROXIMUS Versicherung AG in München besteht seit Jahren eine sogenannte Direktionsgeschäftsstelle. Mitarbeiter der Gesellschaft können sich hier persönlich beraten lassen und eigene Versicherungen abschließen bzw. bestehende Verträge neu ordnen. Zudem besteht für Mitarbeiter auch die Möglichkeit, sich für Interessenten Angebote im Privatkundengeschäft erstellen zu lassen.

Seit ca. drei Jahren werden in der Geschäftsstelle jeweils sechs Auszubildende, vorwiegend aus dem zweiten und dritten Ausbildungsjahr, eingesetzt, die die Mitarbeiter in allen Versicherungsangelegenheiten beraten. Lediglich zwei verantwortliche Fachkräfte sind in der Geschäftsstelle tätig und betreuen die Auszubildenden. Die Geschäftsstelle ist täglich von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr besetzt.

Sie sind einer der beiden Fachkräfte.

Aufgabe 1:

Der betriebliche Ausbildungsplan für den Einsatz in der Geschäftsstelle sieht vor, dass die Auszubildenden ein Projekt durchführen müssen. Die zurzeit in der Geschäftsstelle eingesetzten Auszubildenden haben sich überlegt, eine Verkaufsaktion für die Zielgruppe „junge Leute“ durchzuführen.

- a) Ausbildungsmethoden werden in
- konventionelle Methoden und
 - handlungsorientierte Methoden
- unterteilt.

Nennen Sie zu den beiden Kategorien außer dem „Projekt“ jeweils zwei Methoden.

(4 Punkte)

- b) Die Projektarbeit läuft idealtypisch nach dem „Modell der vollständigen Handlung“ ab.

Nennen Sie die Phasen dieses Modells und gehen Sie in jeder Phase auf die Rolle des Ausbilders ein.

(12 Punkte)

- c) Beschreiben Sie zwei Gründe, warum in den Unternehmen handlungsorientiert ausgebildet werden soll.

(4 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 1: (RP: 3.4.2)

- a) – konventionelle Methoden, z. B.:
- Lehrgespräch
 - Vortrag
 - Referat
 - Vier-Stufen-Methode
- handlungsorientierte Methoden, z. B.:
- Erkundung
 - Fallstudie
 - Postkorb
 - Rollenspiel
 - Leittextmethode

(4 Punkte)

- b) Phasen:
- Information:
Der Ausbilder übergibt den Auftrag; er ist in dieser Phase bei den Auszubildenden.
 - Planung:
Die Auszubildenden planen alleine; der Ausbilder beobachtet.
 - Entscheidung:
Der Ausbilder ist dabei, greift ggf. ein und gibt Hinweise.
 - Ausführung:
Der Ausbilder beobachtet.
 - Kontrolle:
Selbstkontrolle; der Ausbilder beobachtet.
 - Auswertung:
Der Ausbilder analysiert gemeinsam mit dem Auszubildenden den gesamten Lernprozess.

Der Ausbilder ist hier Initiator von Lernprozessen und tritt in die Rolle des Lernberaters.

(12 Punkte)

- c) Durch handlungsorientierte Methoden werden die Auszubildenden in die Lage versetzt, sich Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten selbstständig und eigenverantwortlich anzueignen. Der Behaltensgrad des Lernens wird dadurch erhöht. Die Auszubildenden werden durch diese Methoden in der Erlangung der beruflichen Handlungskompetenz unterstützt. Die Unternehmen bekommen bei Übernahme nach der Ausbildung gut vorbereitete Mitarbeiter.

(4 Punkte)

Aufgabe 2:

Die Auszubildenden der Direktionsgeschäftsstelle planen einen Informationsnachmittag für alle Auszubildenden des Unternehmens, die demnächst die Ausbildung beenden. Thema ist:

„Versicherungsbedarf nach der Ausbildung“.

Die Auszubildenden haben Sie um Unterstützung für die Erstellung ihrer Präsentationen gebeten.

- a) Erläutern Sie fünf Aspekte, die bei der Vorbereitung einer Präsentation zu beachten sind.
(10 Punkte)

- b) Nennen Sie fünf Visualisierungsregeln, die die Auszubildenden beachten sollten.
(10 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2:

(RP: 3.7.2)

- a) – organisatorisch, z. B.:
- Adressatenanalyse (Interessen, Bedürfnisse, Erwartungen, Einstellungen der Teilnehmer)
 - Informationen über die Teilnehmenden (Gruppengröße, Informationsstand)
 - Checkliste erstellen
 - Raumgröße/Ausstattung ermitteln
 - Einladung/Agenda verschicken
- methodisch/inhaltlich, z. B.:
- Ziele konkret formulieren

- präsentationsgerechte Aufbereitung des Inhaltes (Stoffsammlung, -auswahl, Reduktion auf das Wesentliche, Gestaltung und Visualisierung erarbeiten, Ablaufplan)
- Visualisierungen (Folien, Plakate, PowerPoint-Präsentation) vorbereiten/erstellen
- Generalprobe durchführen

(10 Punkte)

b) Z. B.:

- Schrift gut lesbar
- Druckschrift vor Handschrift
- Klein-/Großschreibung statt Großbuchstaben
- kurze Ober-/Unterlängen
- Buchstaben eng aneinander
- Schriftgröße angemessen, nicht zu klein (zur Raumgröße passend)
- Farben: dezent (farbig, nicht bunt)
- nicht zu viele Farben auf einmal
- Text in Blau oder Schwarz, Hervorhebung in rot oder grün
- Formen: Rahmen und Unterteilungen verwenden
- grafische Elemente (Kreise, Rechtecke, Ovale, Wolken zur Auflockerung)
- Anordnung: Absätze, Gliederungszeichen einbauen
- typische Leserichtung beachten (von oben nach unten, von links nach rechts)
- optische Blöcke bilden
- Grafiken, Tabellen usw. einbinden
- optische Hervorhebung/Effekte: Bilder, Skizzen, Symbole usw.

(10 Punkte)