

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

der Industrie- und Handelskammern

Prüfungsteilnehmer-Nummer

Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen

Handlungsbereich	Steuerung und Führung im Unternehmen
Prüfungstag	2. April 2014
Bearbeitungszeit	150 Minuten
Anzahl der Aufgaben	6
Anzahl der bedruckten Seiten	anzahlseiten

Bitte prüfen Sie vor Beginn der Prüfung die Vollständigkeit des Aufgabensatzes. Sollte der Aufgabensatz nicht vollständig sein, informieren Sie bitte die Aufsicht.

Soll			Ist		
			Bewertungen		
Aufgabe 1	a)	8 Punkte			
	b)	8 Punkte			
	c)	4 Punkte			
Aufgabe 2	a)	4 Punkte			
	b)	6 Punkte			
	c)	6 Punkte			
Aufgabe 3	a)	6 Punkte			
	b)	4 Punkte			
Aufgabe 4	a)	8 Punkte			
	b)	12 Punkte			
Aufgabe 5	a)	6 Punkte			
	b)	6 Punkte			
	c)	8 Punkte			
Aufgabe 6	a) 1.	3 Punkte			
	2.	2 Punkte			
	b)	9 Punkte			
Summe		100 Punkte			
		Datum:			
		Name:			
		Unterschrift:			

Nr. d. Aufg.	Rahmenplan-Nummer/ Titel bzw. Thema	Einzelpunkte (bei a), b) usw.)	Punkte gesamt	Zeit- bedarf (in Min.)	Schwierigkeits- grad (Leicht, Mittel, Schwer)
	Ausgangssituation			3	
1	1.6.2.1, 1.6.3.1, 1.6.5.3	a) 8 b) 8 c) 4	20		M
2	1.2, 1.5.2, 1.5.3	a) 4 b) 6 c) 6	16		M
3	1.3	a) 6 b) 4	10		M
4	1.4	a) 8 b) 12	20		M/S
5	1.7.1, 1.7.5	a) 6 b) 6 c) 8	20		L/M
6	1.1	a) 1. 3 a) 2. 2 b) 9	14		M/S
Gesamt			100		

Bearbeitungshinweise:

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise sorgfältig durch:

- 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.

Wir wünschen Ihnen bei der Bearbeitung viel Erfolg.

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

Geprüfte/-r Fachwirt/-in
für Versicherungen und Finanzen
Steuerung und Führung im Unternehmen

Ausgangssituation zu allen Aufgaben:

Die PROXIMUS Versicherung AG hat zum 1. Januar 2014 einen Schadenversicherer übernommen. Durch den Zusammenschluss soll insbesondere die Sparte Sachversicherung gestärkt werden. Für die neu hinzukommenden Kunden soll eine Vertriebsaktion für die Produkte der PROXIMUS Versicherung AG gestartet werden.

Aufgabe 1

Um die Geschäftsprozesse der beiden Gesellschaften zu harmonisieren, wird ein Team eingerichtet, welches die Koordination übernehmen soll. Hierzu soll ein Teamleiter ausgewählt werden. Sie sind als Mitarbeiter der Personalabteilung für die Auswahl zuständig.

- a) Um die Personalauswahl zielgerichtet vornehmen zu können, ist zunächst eine Stellenbeschreibung zu erstellen.

Erklären Sie vier Positionen, die neben der Stellenbezeichnung, der Stellennummer, dem Ort und dem Umfang in einer Stellenbeschreibung aufgeführt werden. (8 Punkte)

- b) Von dem zukünftigen Teamleiter wird ein hohes Maß an beruflicher Handlungskompetenz erwartet.

Beschreiben Sie anhand von jeweils einem Beispiel vier Bereiche der beruflichen Handlungskompetenz für die oben genannte Stelle. (8 Punkte)

- c) Vom neuen Teamleiter wird ein erhebliches Engagement mit einem hohen zeitlichen Arbeitseinsatz erwartet.

Führen Sie zwei rechtliche Aspekte auf, die im Rahmen der Arbeitszeitgestaltung zwingend beachtet werden müssen. (4 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 1

(20 Punkte)

(RP: 1.6.2, 1.6.3, 1.6.5)

- a) Z. B.:

- **Hauptaufgaben der Stelle:**
In einer Stellenbeschreibung sind die Hauptaufgaben aufgeführt.
- **Hierarchische Einordnung:**
Die vorgesetzte Stelle und die untergeordneten Stellen sind benannt.
- **Stellvertretung:**
Wer vertritt den Stelleninhaber, wen hat der Stelleninhaber zu vertreten?
- **Stellenbefugnisse:**
Mit welchen Vollmachten, Berechtigungen, Kompetenzrahmen ist die Stelle ausgestattet? (8 Punkte)

- b) ■ **Fachkompetenz:**
Der Stelleninhaber sollte z. B. über betriebswirtschaftliche Kenntnisse verfügen, insbesondere sollte er im Bereich der Betriebsorganisation Fachkompetenz besitzen.

- **Methodenkompetenz:**
Der Stelleninhaber sollte verhandlungssicher sein. Er sollte Geschäftsprozesse strukturieren können.

- **Sozialkompetenz:**
Der Stelleninhaber benötigt hohes Einfühlungsvermögen, da die Mitarbeiter beider Unternehmen ggf. enorme Ängste vor einem Stellenabbau haben und er vermittelnde Gespräche führen muss.

- **Persönliche Wertekompetenz:**
Der Stelleninhaber muss verantwortungsvoll mit den Bedürfnissen der Mitarbeiter beider Unternehmen umgehen und zuverlässig getroffene Vereinbarungen umsetzen. (8 Punkte)

- c) Der Stelleninhaber muss die Vorgaben des Arbeitszeitgesetzes einhalten.

Insbesondere ist zu beachten, dass ein Arbeitnehmer die werktägliche Arbeitszeit von acht Stunden nicht überschreiten darf. Sie kann auf zehn Stunden ausgeweitet werden, (4 Punkte)

wenn innerhalb von sechs Kalendermonaten im Durchschnitt acht Stunden werktäglich nicht überschritten werden.

Die Ruhepausen sind einzuhalten: 30 Minuten bei einer Arbeitszeit von sechs bis zu neun Stunden; 45 Minuten bei einer Arbeitszeit von mehr als neun Stunden. Eine Pause beträgt mindestens 15 Minuten.

Aufgabe 2

Aufgrund der Übernahme ist es notwendig, die vorhandene Aufbauorganisation der PROXIMUS Versicherung AG zu überprüfen. Das neu eingerichtete Team soll diese Aufgabe übernehmen.

- a) Bislang ist die PROXIMUS Versicherung AG in einem Einliniensystem organisiert.
Stellen Sie zwei Vorteile des Einliniensystems heraus. (4 Punkte)
- b) Eine Veränderung der Aufbauorganisation zieht in der Regel eine Änderung der Ablauforganisation nach sich.
Erklären Sie drei Ziele der Ablauforganisation. (6 Punkte)
- c) Durch die Übernahme hat der Bestand an Rechtsschutzversicherungsverträgen insgesamt an Bedeutung verloren. Ein Kollege schlägt vor, die Schadenbearbeitung in dieser Sparte mit der Kraffahrtschadenbearbeitung zusammenzulegen.
Erklären Sie, warum der Gesetzgeber das in dieser Form nicht erlaubt. (6 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

(16 Punkte)

(RP: 1.2, 1.5.2, 1.5.3)

- a) Z. B.:
- klare und eindeutige Verantwortlichkeiten
 - Jeder Mitarbeiter hat einen direkten Vorgesetzten.
 - schnelle Entscheidungsumsetzung
- (4 Punkte)
- b) Z. B.:
- kurze Durchlaufzeiten eines Produktes, z. B. von der Antragsaufnahme bis zur Policierung
 - Minimierung von Prozesskosten, d. h., es werden alle Prozesse laufend auf mögliche Kosteneinsparungen hin überprüft.
 - Hohe Produktivität, d. h., es wird eine Steigerung des Outputs ohne Erhöhung des Inputs angestrebt.
 - Termintreue, d. h., die Einhaltung von zugesagten Terminen genießt oberste Priorität.
 - erhöhte Mitarbeitermotivation, z. B. durch die Förderung von Teamarbeit
 - Qualität der Bearbeitung
- (6 Punkte)
- c) Der Gesetzgeber hat die Spartentrennung eingeführt. Wenn die Rechtsschutzversicherung zusammen mit anderen Versicherungsformen reguliert wird, kann dies zu Interessenkonflikten führen. So könnte z. B. aus der Deckung der Rechtsschutzversicherung ein Versicherungsnehmer ein Verfahren gegen seine Versicherung anstrengen, z. B. bzgl. deren Regulierung in Kraffahrt.
- (6 Punkte)