

# Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Prüfungsteilnehmer-Nummer

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

<b>Handlungsbereich</b>	Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation
<b>Prüfungstag</b>	10. Oktober 2016
<b>Bearbeitungszeit</b>	60 Minuten
<b>Anzahl der Aufgaben</b>	5
<b>Bedruckte Seiten</b>	anzahlseiten

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

### 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.

Der leichteren 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**

Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation

### **Ausgangssituation zu allen Aufgaben**

Die PROXIMUS Versicherung AG will ab 2017 einen Internetversicherer, die PROXIMUS Direkt Versicherung AG, gründen, um mehr Geschäft über diesen Vertriebsweg zu generieren.

Sie sind im Personalbereich tätig und damit beauftragt, Personalentwicklungsmaßnahmen für die Führungskräfte und Mitarbeiter zu planen, die von der PROXIMUS Allgemeine Versicherung AG zur PROXIMUS Direkt Versicherung AG wechseln.

## Aufgabe 2

Die Hauptaufgabe der neuen Führungskräfte wird es sein, den Teambildungsprozess zu initiieren und die neuen Mitarbeiter zu motivieren. Daher planen Sie eine Schulung mit dem Schwerpunktthema Motivation.

- a) Erklären Sie den Begriff Motivation und beschreiben Sie die zwei Ausprägungen der Motivation. (6 Punkte)
- b) In den bisherigen Schulungen zum Thema Motivation wurde überwiegend die Theorie der Maslowschen Bedürfnispyramide vermittelt. Zukünftig soll auch das ERG-Modell in den Schulungsveranstaltungen thematisiert werden.

Beschreiben Sie die beiden Theorien und grenzen Sie diese voneinander ab.

(14 Punkte)

### Lösungshinweise Aufgabe 2

(20 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 2]

- a) Der Begriff leitet sich aus dem Lateinischen ab: motus – Bewegung, movere – in Bewegung setzen, bewegen. Der Mensch muss motiviert sein, um täglich seine Arbeit zu tun und um Leistungen zu erbringen.

Es wird die intrinsische Motivation (primäre Motivation) von der extrinsischen Motivation (sekundäre Motivation) unterschieden.

Bei der intrinsischen Motivation kommt das Verhalten von innen heraus, z. B. weil ein Mensch gerne etwas tut, weil es ihm Spaß macht: intrinsische Motivation = Eigenmotivation.

Bei der extrinsischen Motivation wird eine Belohnung von außen versprochen. extrinsische Motivation = Fremdmotivation.

(6 Punkte)

- b) ■ Bedürfnispyramide (nach Maslow):

Die Bedürfnispyramide hat fünf Stufen; sie ist von unten nach oben wie folgt aufgebaut:

- physiologische Bedürfnisse (Hunger, Durst, Schlaf)
- Sicherheitsbedürfnisse (Schutz, Vorsorge)
- soziale Bedürfnisse (Kontakt, Liebe)
- Ich-Motive (Anerkennung, Prestige, Status)
- Selbstverwirklichung

(5 Punkte)

Maslow unterstellt, dass jeweils die Bedürfnisse der unteren Stufen befriedigt sein müssen, bevor dem Menschen die Befriedigung höherer Bedürfnisse gelingen kann.

(2 Punkte)

Maslow unterscheidet zwei Klassen von Bedürfnissen: die Mangel- bzw. Defizitbedürfnisse und die Wachstumsbedürfnisse. Lediglich die Selbstverwirklichung gilt als Wachstumsbedürfnis.

(1 Punkt)

- ERG-Modell (nach Alderfer):

In Anlehnung an Maslow entwickelte Alderfer die sogenannte ERG-Theorie.

Die Stufen sind:

- E – Existenzbedürfnisse (Existence-Needs)

(3 Punkte)

- R – Beziehungsbedürfnisse (Relatedness-Needs)
- G – Wachstumsbedürfnisse (Growth-Needs)

Alderfer reduziert hier die fünf Bedürfnisstufen von Maslow auf drei und gibt die hierarchische Ordnung auf. In dieser Theorie berücksichtigt Alderfer auch die Tatsache, dass Menschen sehr unterschiedlich auf die Bedürfnisbefriedigung reagieren können. Z. B. löst ein Mangel an sozialen Bedürfnissen beim einen Frustration aus mit dem Wunsch nach einer Ersatzbefriedigung. Beim anderen Menschen wird der Wunsch nach sozialer Bedürfnisbefriedigung noch weiter verstärkt. Von daher geht es in der ERG-Theorie um Motivationserklärungen, bei denen Mangelsituationen durch Kompensation ausgeglichen werden.

(3 Punkte)

## Aufgabe 5

Da viele Mitarbeiter des neuen Internetversicherers im Servicecenter eingesetzt werden sollen, steht die Schulung des Kommunikationsverhaltens im Vordergrund.

- a) Führen Sie vier gesprächsfördernde Verhaltensweisen auf. (8 Punkte)
- b) Im Rahmen der Gesprächsanalyse lernen die Teilnehmer das Johari-Fenster kennen. Beschreiben Sie die vier Felder des Johari-Fensters. (8 Punkte)
- c) Nennen Sie je zwei Feedback-Regeln (4 Punkte)
- für den Feedback-Geber und
  - für den Feedback-Nehmer.

### Lösungshinweise Aufgabe 5

(20 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 1]

- a) Verhaltensweisen sind gesprächsfördernd, wenn sie dem Gesprächspartner das Gefühl geben, dass man bei ihm ist und ihm folgt, z. B.:
- Blickkontakt
  - offene Körperhaltung
  - freundlicher Gesichtsausdruck
  - Bestätigungslaute und zustimmende Gesten
  - sichtbare Hände
- b) Die vier Felder des Johari-Fensters zeigen, dass es immer Verhaltensweisen gibt, die anderen Personen bekannt sind, und solche, die unbekannt sind. (8 Punkte)
- Feld A:  
öffentliche Person, ein Verhalten, das sowohl der Person selbst als auch anderen bekannt ist
  - Feld B:  
Privatperson, ein Verhalten, das nur der Person selbst bzw. engsten Vertrauten bekannt ist
  - Feld C:  
Der sogenannte blinde Fleck ist ein Verhalten, das der Person selbst nicht

bekannt ist, dafür aber anderen Personen. Wenn z. B. jemand immer mit dem Kugelschreiber klickt, kann es sein, dass das dieser Person gar nicht bewusst ist, wohl aber anderen Personen. Der blinde Fleck ist das Verhalten, worauf sich das Feedback hauptsächlich bezieht, nämlich das, was einem selbst nicht auffällt, wohl aber der Umgebung.

■ Feld D:

das Unbekannte, was nur in einer Psychoanalyse zugänglich gemacht werden kann

(8 Punkte)

c) ■ Regeln für den Feedback-Geber, z. B.

- beschreiben, nicht bewerten
- auf konkretes Verhalten bezogen
- eigene Empfindungen und Reaktionen benennen
- zeitnah, bei geeigneter Gelegenheit

■ Regeln für den Feedback-Nehmer, z. B.:

- ruhig zuhören, evtl. nachfragen
- keine Rechtfertigung
- darüber nachdenken und nicht innerlich abblocken
- sich für das Feedback bedanken

(4 Punkte)