

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Prüfungsteilnehmer-Nummer

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

Handlungsbereich	Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation
Prüfungstag	2. Mai 2017
Bearbeitungszeit	60 Minuten
Anzahl der Aufgaben	5

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 beigelegten 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 Publikation [der Prüfungssätze und Lösungshinweise] 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 stellt derzeit ihre Beratungssoftware für den gesamten Vertrieb um. Gesteuert durch die neue Software soll nur noch eine ganzheitliche Beratung möglich sein, wobei den Kunden bei jedem Versorgungsvorschlag mindestens zwei alternative Versicherungsprodukte angeboten werden müssen. Hierdurch soll die Kundenorientierung verbessert werden. Gleichzeitig werden die gesetzlich vorgeschriebenen Informationspflichten noch umfassender erfüllt.

Alle Vertriebsmitarbeiter sollen innerhalb des nächsten Jahres geschult werden.

Sie sind Mitarbeiter in der PROXIMUS-Versicherungs-Akademie in Kassel und koordinieren diese Aktivitäten. Zudem stehen Sie den Führungskräften der Vertriebseinheiten beratend zur Seite.

Aufgabe 1

Für die Planung der Seminarreihe müssen Sie eine detaillierte Analyse der Lernausgangslage erstellen.

- | | |
|--|------------|
| a) Erläutern Sie die drei Bestandteile des didaktischen Dreieckes, die neben der Lernausgangslage zu berücksichtigen sind. | (9 Punkte) |
| b) Bei der Lernausgangslage sind die unterschiedlichen Lerntypen zu berücksichtigen. Beschreiben Sie drei Lerntypen. | (6 Punkte) |
| c) Beim Lernen in Gruppen ist außerdem der sogenannte „Behaltensgrad des Lernens“ zu berücksichtigen. Nennen Sie die fünf Stufen in der Reihenfolge ihrer Wirksamkeit. | (5 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 1

(20 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 4]

- | | |
|---|------------|
| a) Die drei Elemente des didaktischen Dreieckes sind <ul style="list-style-type: none"> ■ Lernziel und Inhalt, ■ Methode, ■ Hilfsmittel und Medien. <p>Lernziele geben ein beobachtbares Endverhalten an. Hiermit wird ausgedrückt, was der Lernende zum Ende der Ausbildungseinheit Neues erlernt haben soll. Das können fachliche Aspekte (kognitive Lernziele oder Fachkompetenz), verhaltensbezogene Aspekte (sozial-affektive Lernziele oder Sozialkompetenz), Fertigkeiten (psychomotorische Lernziele) oder planerische Fähigkeiten (Methodenkompetenz) sein. Lernziele werden mithilfe von fachlichen Inhalten vermittelt.</p> <p>Beispiel: Die Schadenregulierung kann mit dem Inhalt Krankenversicherung genauso gut wie mit dem Inhalt Sachversicherung vermittelt werden.</p> <p>Methoden geben an, wie der Inhalt vermittelt werden soll. Es ist zwischen konventionellen Methoden (ausbilderzentriert) und handlungsorientierten Methoden (selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren der Lernenden) zu unterscheiden.</p> <p>Hilfsmittel und Medien werden eingesetzt, um die Vermittlung anschaulich zu gestalten und damit den Behaltensgrad zu erhöhen.</p> | (9 Punkte) |
| b) <ul style="list-style-type: none"> ■ Der visuelle Lerntyp lernt am besten durch Sehen. ■ Der auditive Lerntyp lernt überwiegend durch Hören. ■ Der verbale Lerntyp lernt am besten durch eigenes Reden. ■ Der haptische Lerntyp lernt durch Anfassen und Begreifen. | (6 Punkte) |

c)	■ Hören	20 %	
	■ Sehen	30 %	
	■ Sehen und Hören	50 %	
	■ Reden	70 %	
	■ Selbsttun	90 %	(5 Punkte)

Aufgabe 2

Die Schulung der Vertriebsmitarbeiter soll vor Ort durch sogenannte Multiplikatoren durchgeführt werden. Zur Unterstützung dieser Multiplikatoren erstellen Sie eine PowerPoint-Präsentation, die einheitlich von jedem Multiplikator gleichermaßen verwendet wird.

- a) Bei der Erstellung einer Präsentation gibt es – egal, welche Medien später verwendet werden – verschiedene Visualisierungsregeln, die immer zu beachten sind.

Beschreiben Sie vier dieser Regeln.

(8 Punkte)

- b) Zur Vorbereitung auf diese Präsentation stellen Sie den Multiplikatoren Hinweise zur Verwendung von PowerPoint-Folien zur Verfügung.

Beschreiben Sie vier Hinweise, die bei der Erstellung einer solchen Präsentation zu beachten sind.

(8 Punkte)

- c) Im Rahmen dieser Schulungsmaßnahme wird neben der zentralen Präsentation u. a. die Moderationsmethode zum Einsatz kommen.

Erläutern Sie die jeweiligen Rollen eines

- Moderators und
- eines Präsentators.

(4 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

(20 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 6 und 7]

- a) Z. B.:

- Pointieren = Wichtiges hervorheben
- Verwendung von zwei Schriftgrößen
- Druckschrift verwenden
- Groß- und Kleinbuchstaben benutzen
- Farben einsetzen, aber gezielt und dezent, nicht zu bunt
- Gliederungszeichen verwenden
- richtige Haltung des Filzstiftes

(je 2 Punkte, max.

8 Punkte)

b) Z. B.:

- alles erläutern, was visualisiert wird

- nur das Wesentliche visualisieren

- Texte und Bilder in ausgewogenem Verhältnis (kein Buch, aber auch kein Fotobuch!)

- Masterfolie für einheitliches Layout

- pro Seite eine Überschrift

- Zusammenfassung zum Schluss

(je 2 Punkte, max.

8 Punkte)

c) ■ Der Moderator ist ein Methodenspezialist und muss nicht inhaltlicher Experte sein. Er ist Prozessverantwortlicher und nicht verantwortlich für die inhaltliche Qualität. Er stellt an der richtigen Stelle die richtigen Fragen und kann die Antworten nachvollziehen. Er ist Fachmann für die Kommunikation.

- Der Präsentator ist inhaltlicher Experte und verantwortet sein Thema. Er kann dieses gut vorstellen und inhaltlich erläutern; er motiviert und kann mit Störungen gut umgehen. Er muss die Ziele und Inhalte adressatengerecht und ansprechend vorstellen.

(je 2 Punkte, max.

4 Punkte)