

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte Fachwirte für Versicherungen und Finanzen

Handlungsbereich	Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation
Prüfungstag	17. April 2018
Bearbeitungszeit	75 Minuten
Anzahl der Aufgaben	5

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. Rechengänge 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.

Ausgangssituation zu allen Aufgaben

Sie sind vor zwei Jahren als Ausbildungsleiter der Proximus Versicherung AG bestellt worden. In Ihrer Verantwortung liegt die gesamte Ausbildung für alle Betriebsstätten des Unternehmens für das Berufsbild „Kaufmann für Versicherungen und Finanzen“.

Grundsätzlich sind Sie mit den Ergebnissen der Ausbildung zufrieden. Allerdings stellen Sie fest, dass in einer Landesdirektion deutlich weniger Auszubildende für den Vertrieb eingestellt werden und auch die Ergebnisse der Abschlussprüfung gegenüber den Ergebnissen in der Direktion und den übrigen Landesdirektionen deutlich schlechter sind.

Nach Rücksprache mit dem Personalleiter und dem Vertrieb wollen Sie nun ein Programm auflegen, mit dem die Qualität der Ausbildung in der betroffenen Landesdirektion gesteigert werden soll. Weiterhin sollen Agenturen der Proximus Versicherung AG gefunden werden, die Auszubildende mit zukünftigem Einsatz im Vertrieb ausbilden.

Aufgabe 2

In der weiteren Analyse konnten Sie feststellen, dass bei den Feedback-Gesprächen der Fokus fast ausschließlich auf fachliche Aspekte gelegt wird, die darüber hinaus auch noch dominant vermittelt werden.

Dies nehmen Sie zum Anlass, das Thema „Führungsstile“ zu thematisieren.

- | | |
|---|-------------|
| a) 1. Erläutern Sie das eindimensionale Führungsstilmodell. | (4 Punkte) |
| 2. Beschreiben Sie anhand dieses Modells, warum sich das oben beschriebene Führungsverhalten in der Praxis bei Auszubildenden nachteilig auswirkt. | (4 Punkte) |
| b) Da viele Auszubildende an dem dominanten Führungsverhalten Anstoß nehmen, stellen Sie den Ausbildern die zweidimensionale Führung vor. | |
| Beschreiben Sie die zweidimensionale Führung anhand des Grid-Modells und gehen Sie dabei auf die fünf von den Autoren besonders prägnant beschriebenen Führungsstile ein. | (12 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 2

(20 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 5]

- | | |
|---|------------|
| a) 1. Eindimensionales Führungsstilmodell nach Tannenbaum/Schmidt: | |
| ■ Nur ein Kriterium wird betrachtet: Entscheidungsspielraum. | |
| ■ Bekannte Formen sind der autoritäre und der kooperative Führungsstil. | |
| ■ Diese Formen bilden Eckpunkte, die sich weiter differenzieren. Der Entscheidungsspielraum des Mitarbeiters nimmt dabei von autoritär nach kooperativ immer weiter zu. | (4 Punkte) |

2. Nachteile des autoritären Führungsstiles

- mangelnde Motivation (gerade bei jungen Leuten)
- Die Eigenentwicklung wird gehemmt.
- geringe Identifikation mit dem Job/mit den Aufgaben
- wenig Raum für neue Ideen/Innovation
- Azubis werden nicht zur Selbstständigkeit entwickelt.

(4 Punkte)

b) Grid-Modell:

Es werden die beiden Dimensionen Mitarbeiter- und Aufgabenorientierung betrachtet. Beide Dimensionen werden auf einer jeweils neunstufigen Skala abgebildet, z. B.:

- 1.1 Menschen und Leistungsorientierung sind auf dem niedrigsten Wert. Die Führungskraft geht weder auf die Bedürfnisse des Mitarbeiters ein noch kümmert sie sich um die Erfüllung von Aufgaben. Lob und Anerkennung bleiben aus. Die Führungskraft nimmt keinen Einfluss auf die Erfüllung der Aufgabe; Unternehmensziele bleiben im Zweifel unerfüllt (siehe auch Laissez-faire-Stil).
- 1.9 Es existiert eine harmonische Mitarbeiteratmosphäre. Die Beziehungsebene steht im Vordergrund: hohes Risiko, da bei einfachen zwischenmenschlichen Störungen die Arbeit „ruht“, da die Aufgabenorientierung fehlt.
- 9.1 Die Führungskraft legt ausschließlich Wert auf die Leistung. Zwischenmenschliche Probleme existieren nicht. Die Arbeit ist lediglich eine Ware. Der Mensch ist austauschbar, Gefahr des Söldnertums.
- 5.5. Die Führungskraft kümmert sich zum Teil um Mitarbeiter und die Arbeit. Es läuft, es wird ein vertretbares Ergebnis erzielt.
- 9.9 Optimaler Führungsstil; Den Mitarbeitern wird hohe Aufmerksamkeit entgegengebracht. Sie sind motiviert, gemeinsam Ziele zu erreichen. Die Aufgaben sind anspruchsvoll und machen „Spaß“; gute Ergebnisse werden durch die Führungskraft honoriert.

(12 Punkte)

Aufgabe 5

Sie planen für interessierte Agenturen eine Informationsveranstaltung, bei der Sie u. a. über rechtliche Grundlagen der Ausbildung informieren.

- | | |
|---|------------|
| a) Beschreiben Sie zwei Voraussetzungen, die zwingend gegeben sein müssen, damit eine Agentur als Ausbildungsstätte geeignet ist. | (4 Punkte) |
| b) Beschreiben Sie die Voraussetzungen, die in der Person des Ausbilders erfüllt sein müssen. | (6 Punkte) |
| c) Nennen Sie zwei Pflichten des Ausbildenden. | (2 Punkte) |
| d) Entwickeln Sie zwei Aufgaben eines Assessment-Centers für die Auswahl der Auszubildenden und gehen Sie dabei auf die getesteten Kompetenzen ein. | (8 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 5

(20 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 3]

- | | |
|---|------------|
| a) Gemäß § 27 BBiG dürfen Auszubildende nur eingestellt und ausgebildet werden, wenn <ul style="list-style-type: none">■ die Ausbildungsstätte nach Art und Einrichtung für die Berufsausbildung geeignet ist und■ die Zahl der Auszubildenden in einem angemessenen Verhältnis zur Zahl der Ausbildungsplätze und zur Zahl der beschäftigten Fachkräfte steht. Für die Ausbildung in der Versicherungswirtschaft bedeutet dies, dass für den Auszubildenden ein vollständig ausgestatteter Arbeitsplatz mit Schreibtisch, Telefon, EDV-Anbindung usw. eingerichtet sein muss. Eine Versicherungsagentur sollte über eigene Geschäftsräume (Ladenlokal, Büro) verfügen.

Ein ideales Verhältnis zwischen der Zahl der Auszubildenden und der Anzahl der beschäftigten Fachkräfte liegt bei einem Auszubildenden zu drei Fachkräften bzw. bei zwei Auszubildenden zu vier Fachkräften. Damit ist sichergestellt, dass in Zeiten von Außendienstterminen, Urlaub, Krankheit usw. der Auszubildende jederzeit betreut wird. | (4 Punkte) |
| b) Nach § 28 BBiG darf Auszubildende nur ausbilden, wer persönlich und fachlich geeignet ist.
§ 29 BBiG: persönliche Eignung
Gemäß § 30 BBiG ist fachlich geeignet, wer <ul style="list-style-type: none">■ die beruflichen sowie■ die berufs- und arbeitspädagogischen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt, die für die Vermittlung der Ausbildungsinhalte erforderlich sind, und■ eine angemessene Zeit in seinem Beruf praktisch tätig gewesen ist. Die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt, wer die Abschlussprüfung in einer der dem Ausbildungsberuf entsprechenden Fachrichtung bestanden hat. Ebenso geeignet ist,

wer an einer deutschen Hochschule eine Abschlussprüfung in einer dem Ausbildungsberuf entsprechenden Fachrichtung bestanden hat. | (6 Punkte) |
| c) Die Pflichten des Ausbildenden sind in den §§ 14 ff. BBiG beschrieben, z. B.: <ul style="list-style-type: none">■ Sie müssen selbst ausbilden oder einen Ausbilder ausdrücklich damit beauftragen.■ Sie haben dafür zu sorgen, dass Auszubildende charakterlich gefördert sowie sittlich | |

und körperlich nicht gefährdet werden.

- Nach § 15 BBiG haben Ausbildende die Auszubildenden für den Besuch der Berufsschule und zur Teilnahme an Prüfungen freizustellen.
- Gemäß § 16 BBiG haben Ausbildende nach Beendigung der Ausbildung ein schriftliches Zeugnis auszustellen.
- Ausbildende haben nach § 17 BBiG den Auszubildenden eine angemessene Vergütung zu gewähren.

(2 Punkte)

d) ■ Rollenspiel:

Die Teilnehmer sollen ein Verkaufsgespräch für ein beliebiges Produkt führen.

Hierbei werden die Sozialkompetenz (das Gesprächsverhalten) und die Methodenkompetenz (die Gesprächssystematik) beobachtet.

- Postkorb:

Die Teilnehmer sollen unter Zeitdruck die typische Eingangspost eines Agenturhabers bearbeiten.

Bei dieser Übung wird insbesondere die Methodenkompetenz beurteilt. Der Teilnehmer muss nach Dringlichkeit und Wichtigkeit ordnen, Aufgaben delegieren und Zusammenhänge erkennen. Zusätzlich wird die Fachkompetenz überprüft.

- Gruppenarbeit:

Die Teilnehmer sollen z. B. eine Verkaufsaktion für eine ausgewählte Zielgruppe vorbereiten.

Als Kompetenzbereiche werden hier die Sozialkompetenz (z. B. Teamfähigkeit, Konfliktverhalten) oder auch die Methodenkompetenz (z. B. Planungsfähigkeit) beobachtet. Zudem sind Eigenschaften wie Durchsetzungsfähigkeit, Kreativität und Flexibilität zu erkennen.

(8 Punkte)