

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Steuerung und Führung im Unternehmen

Lösungshinweise

Datum: 9. April 2019

Bearbeitungszeit: 150 Minuten

Anzahl Aufgaben: 6

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- 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 alle Geschlechter gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,

Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld

Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Ausgangssituation zu allen Aufgaben

Die Proximus Versicherung AG will in einem veränderten Markt das versicherungstechnische Ergebnis in den Jahren 2019 und 2020 verbessern.

Sie sind Mitglied im Projekt „PROXIMUS 2020“. Im Bereich der Kompositversicherung sollen im Jahr 2019 verschiedene Teilprojekte zu diesem Ziel beitragen.

Dabei soll insbesondere eine Kooperation mit den Versicherern Südstern-Versicherung und Weststern-Versicherung im Bereich der Kompositversicherung zu einer Ergebnisverbesserung beitragen.

Aufgabe 1

Durch die geplanten Kooperationen wird es notwendig, die vorhandene Aufbau- und Ablauforganisation der Proximus Versicherung AG zu überprüfen und weiterzuentwickeln.

a Mögliche Punktzahl: 4

Nennen Sie je zwei Vor- und Nachteile eines Mehrliniensystems.

b Mögliche Punktzahl: 6

Eine Veränderung der Aufbauorganisation zieht in der Regel eine Änderung der Ablauforganisation nach sich.

Erklären Sie zwei Ziele der Ablauforganisation jeweils an einem Beispiel.

Lösungshinweise Aufgabe 1

[VO: § 4 Absatz 1 Nr. 5]

a Mögliche Punktzahl: 4

- Vorteile eines Mehrliniensystems, z. B.:
 - Spezialisierung möglich
 - direkte Weisungs- und Informationswege
 - Betonung der Fachautorität
 - Abläufe können standardisiert werden.
- Nachteile eines Mehrliniensystems, z. B.:
 - Problem der Abgrenzung von Zuständigkeiten, Weisungen und Verantwortlichkeiten
 - Schwierigkeit der Fehlerzurechnung
 - sachliche Konflikträchtigkeit mit der Gefahr der Ausuferung in den persönlichen Konfliktbereich
 - ggf. Doppel- und Mehrfacharbeiten

b Mögliche Punktzahl: 6

Ziele der Ablauforganisation sind 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 überprüft.
- Hohe Produktivität, d. h., es wird eine Steigerung des Outputs ohne Erhöhung des Inputs angestrebt. Beispiel: Die Bearbeitung von Anträgen oder Schadenfällen pro Mitarbeiter wird erhöht bzw. zeitlich beschleunigt.
- Termintreue, d. h., die Einhaltung von zugesagten Terminen genießt oberste Priorität
- erhöhte Mitarbeitermotivation z. B. durch die Förderung von Teamarbeit

Aufgabe 3

Im Verlauf der Kooperationsgespräche zwischen den drei Versicherern zeichnet sich ab, dass eine gemeinsame Gesellschaft zur Regulierung von Sachversicherungsschäden im Privatkundensegment (Hausrat, Wohngebäudeversicherung) gegründet werden soll. Die neue Gesellschaft soll ab 2020 mit der Schadenregulierung beginnen.

Als Mitarbeiter der Personalabteilung der Proximus Versicherung AG haben Sie den Auftrag erhalten, sich um Stellenbesetzungen zu kümmern. Zudem muss die Personalplanung der Proximus Versicherung AG angepasst werden.

a Mögliche Punktzahl: 4

Eine Ausgliederung der Sachschadenabteilung hat Auswirkungen auf die quantitative Personalbedarfsplanung des Unternehmens.

Stellen Sie zwei weitere Faktoren dar, die neben der oben beschriebenen Veränderung der Branchenstruktur Einfluss auf die Personalplanung haben.

b Mögliche Punktzahl: 10

Mit allen am Projekt Beteiligten bzw. den Betriebsräten wurde vereinbart, dass die Stelle eines Leiters für die Sachschadenabteilung überregional durch Stellenanzeigen beworben werden soll.

Formulieren Sie für die Stelle des Abteilungsleiters Sachschaden eine Stellenanzeige.

c

Mit den Personalverantwortlichen der Südstern-Versicherung und der Weststern-Versicherung diskutieren Sie über ein geeignetes Personalauswahlverfahren.

Zunächst sollen mit geeigneten Bewerbern Vorstellungsgespräche geführt werden, um dann mithilfe eines Assessment-Centers (AC) eine endgültige Entscheidung zu treffen.

ca Mögliche Punktzahl: 3

Führen Sie drei Ziele eines Vorstellungsgespräches auf.

cb Mögliche Punktzahl: 4

Erklären Sie zwei Vorteile eines AC.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 4 Absatz 1 Nr. 6]

a Mögliche Punktzahl: 4

Z. B.:

Gesamtwirtschaftliche Entwicklung: Bei einem Aufschwung werden von Unternehmen Investitionen getätigt. Gebäude, Maschinen und Fuhrpark müssen versichert werden. Die Menschen haben als Arbeitnehmer mehr Geld zur Verfügung. Der Versicherungsbedarf bei Unternehmen und Privatpersonen steigt (bei einem Abschwung Argumentation „gegenteilig“).

Technologisierung/Digitalisierung: Immer mehr Arbeitsprozesse werden über die IT abgebildet. Dadurch fallen Arbeitsplätze in den versicherungstechnischen Bereichen (Antrag, Vertrag, Schaden/Leistung) weg. Andererseits werden im IT-Bereich Arbeitsplätze aufgebaut.

Verändertes Verbraucherverhalten: Die „Treue“ zu einem Versicherungsunternehmen nimmt tendenziell ab. Verbraucher orientieren sich immer mehr im Internet. Versicherer müssen für diese Veränderungen gerüstet sein.

Weitere Aspekte: Änderung von rechtlichen Rahmenbedingungen, Veränderung der Unternehmensstrategie usw.

b Mögliche Punktzahl: 10

Beispiel einer Stellenanzeige:

Die Proximus Versicherung AG gehört mit über 8 Mrd. Euro Beitragseinnahmen zu den führenden Versicherungsgesellschaften in Deutschland. Gemeinsam mit zwei weiteren namhaften Versicherern planen wir die Gründung einer Servicegesellschaft zur Regulierung von Schäden in der privaten Sachversicherung.

Zum nächstmöglichen Zeitpunkt suchen wir eine/n Abteilungsleiter/in für den Sachschadenbereich. In dieser Position sind Sie direkt dem zukünftigen Leiter der Servicegesellschaft unterstellt. Zu Beginn Ihrer Tätigkeit werden Sie ein Team mit ca. 20 Mitarbeitern aufbauen. Innerhalb der nächsten drei Jahre sollen weitere 40 Mitarbeiter die Abteilung verstärken.

Wir erwarten vom zukünftigen Stelleninhaber ein abgeschlossenes Jurastudium und einschlägige Erfahrungen in der Schadenregulierung. Bewerber mit den Qualifikationen Fachwirt für Versicherungen und Finanzen, Versicherungsbetriebswirt oder Bachelor of Insurance Management sind ebenso willkommen. Neben den fachlichen Anforderungen sollten Sie bereits Erfahrungen in der Personalführung und/oder in der Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern nachweisen.

Wir bieten Ihnen eine anspruchsvolle Tätigkeit, bei der Sie Ihre eigenen Ideen jederzeit einbringen können. Zusätzlich zu den tariflichen Leistungen der Versicherungswirtschaft, bieten wir ausgezeichnete betriebliche Sozialleistungen.

Wir freuen uns auf Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen:

www.Proximus-Versicherungen.de/Personal/AL-Sachschaden

Hinweis für den Korrektor: Der Prüfungsteilnehmer soll eine Stellenausschreibung ausführlich formulieren; eine stichpunktartige Aufzählung ist nicht ausreichend. Wesentliche Inhalte der Stellenausschreibung sollen sein:

- Beschreibung/Vorstellung des Unternehmens
- Angaben zur freien Position
- Aussagen zum Anforderungsprofil des Bewerbers
- Leistungen des Unternehmens
- Angaben zu Art und Umfang der Bewerbung

C

ca **Mögliche Punktzahl: 3**

Z. B.:

- Information des Bewerbers über das Unternehmen sowie den Arbeitsplatz
- Vermittlung eines positiven Unternehmensbildes
- Gewinnung eines persönlichen Eindruckes von dem Bewerber
- Klärung offener Fragen aus dem Lebenslauf
- Erkennen von Interessen und Wünschen des Bewerbers

cb **Mögliche Punktzahl: 4**

Z. B.:

- Die Bewerber werden in berufstypische Situationen gebracht, sodass die berufliche Handlungskompetenz überprüft werden kann.
- Dadurch, dass mehrere Beobachter den Kandidaten einschätzen, kommt es zu einer objektiveren Beurteilung im Vergleich zu einem Vorstellungsgespräch.
- Da das AC mehrere Stunden dauert, ist die Gefahr geringer, dass sich ein Bewerber verstellt.