

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation

Lösungshinweise

Datum: 5. Oktober 2020

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 5

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 eingeeengt.
- 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 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

Nach der Auswertung einer Mitarbeiterbefragung bei der Proximus Versicherung AG wurde deutlich, dass bei vielen Mitarbeitern in der Altersgruppe über 45 Jahre die Themen „Digitalisierung“ und „agiles Projektmanagement“ noch nicht präsent sind. Daher sollen verstärkt Qualifizierungsmaßnahmen für diese Zielgruppe angeboten werden.

Aufgabe 3

Im Unternehmen werden die geplanten Workshops aufmerksam beobachtet. Daher erscheint es wichtig, sich bereits im Vorfeld Gedanken über die Auswertung dieser Maßnahmen und deren Wirksamkeit zu machen.

a **Mögliche Punktzahl: 4**

Nennen Sie vier Formen des Bildungscontrollings.

b **Mögliche Punktzahl: 6**

Am Ende der Workshops soll eine Evaluation (Bewertung) durchgeführt werden.

Beschreiben Sie drei Funktionen der Evaluation.

c **Mögliche Punktzahl: 10**

Aufgrund der durch die Maßnahmen erworbenen Qualifikationen vergleichen sich die teilnehmenden Mitarbeiter nach dem Workshop vermehrt mit Kollegen, die nicht an der Maßnahme teilgenommen haben.

Stellen Sie dieses Verhalten der Mitarbeiter anhand der Gleichgewichtstheorie von Adams dar.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 2]

a **Mögliche Punktzahl: 4**

strategisches, operatives, quantitatives und qualitatives Bildungscontrolling

b **Mögliche Punktzahl: 6**

- Legitimationsfunktion:
Nachweis, ob die angestrebten Ziele durch die Maßnahme tatsächlich erreicht wurden
- Verbesserungsfunktion:
Hinweise, wie die durchgeführten Maßnahmen verbessert werden können

■ Effizienzfunktion:

Nachweis, dass der Nutzen der Maßnahme die entstandenen Kosten übersteigt

C **Mögliche Punktzahl: 10**

Adams stellt in seiner Gleichgewichtstheorie dar, dass alle Menschen nach einem Gleichgewicht und nach Gerechtigkeit streben.

Aus dieser Annahme ergeben sich zwei Arten von Tauschgeschäften: der direkte Tausch und der indirekte Tausch.

Beim direkten Tausch vergleicht ein Mitarbeiter seine Leistung mit den ihm entgegengebrachten Gegenleistungen. Empfindet er dieses Verhältnis gerecht (z. B. die Einstufung seiner Leistung in eine bestimmte Gehaltsgruppe), so ist er in einem inneren Gleichgewicht. Empfindet er sich ungerecht behandelt, wird er voraussichtlich seine Leistung zurückfahren.

Beim indirekten Tausch vergleicht ein Mitarbeiter seine Leistung und die dafür erhaltene Gegenleistung mit der Leistung und der Gegenleistung seiner Kollegen. Fühlt er sich hier ungerecht behandelt, wird er vermutlich auch hier seine Leistung anpassen.

Bei den Mitarbeitern wird der „indirekte Tausch“ wirksam. Die in den Workshops qualifizierten Mitarbeiter fühlen sich ggf. besser als die übrigen Mitarbeiter und erwarten ggf. dafür eine Belohnung. Die Mitarbeiter, die nicht an Workshops teilgenommen haben, könnten sich ggf. benachteiligt fühlen, da sie nun keine Möglichkeiten erhalten, neue Aufgaben wahrzunehmen.

Aufgabe 5

Durch die veränderten Rahmenbedingungen nimmt Teamarbeit in agilen Projekten immer mehr zu. Die Teamsitzungen sollen professionell moderiert werden.

a Mögliche Punktzahl: 4

Der Moderationsprozess beginnt meist mit der Präsentation einer aktuellen Problemstellung.

Beschreiben Sie den Unterschied zwischen einem Präsentator und einem Moderator anhand von zwei Kriterien.

b Mögliche Punktzahl: 12

Nachdem die Problemstellung für die Teamsitzung präsentiert wurde, beginnt die eigentliche Moderation.

Beschreiben Sie sechs aufeinander folgende Schritte der Moderation.

c Mögliche Punktzahl: 4

Nennen Sie vier Visualisierungsregeln für die Moderation.

Lösungshinweise Aufgabe 5

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 6 und 7]

a Mögliche Punktzahl: 4

Z. B.:

Der Moderator ...

- steuert eine kleine Arbeitsgruppe.
- animiert die Teilnehmenden zur Mitarbeit.
- ist Methodenspezialist und muss nicht inhaltlicher Experte sein.
- bleibt im Hintergrund.
- äußert inhaltlich keine eigene Meinung (muss sich inhaltlich neutral verhalten).
- trägt die Verantwortung für den Prozess, nicht aber für die inhaltliche Qualität der Ergebnisse.
- stellt an der richtigen Stelle die richtigen Fragen und kann die Antworten nachvollziehen.
- ist Fachmann für die Kommunikation, kann gut mit gruppendynamischen Störungen umgehen.

Der Präsentator dagegen ...

- stellt seinen Zuhörern (auch größeren Gruppen) ein Fachthema aktiv vor.
- steht im Vordergrund.
- präsentiert ggf. auch seine eigene Meinung.
- ist inhaltlicher Experte und verantwortlich für das Gelingen seiner Vorführung.
- kann sein Thema adressatengerecht vorstellen und inhaltlich erläutern.
- motiviert zum Zuhören.
- kann mit Störungen gut umgehen.
- muss die Ziele und Inhalte adressatengerecht vorstellen.
- illustriert seine Inhalte durch geeignete ansprechende Visualisierungen.
- weckt Interesse durch eine rhetorisch gelungene Darbietung.
- beantwortet Fragen zum Thema selbst.

b Mögliche Punktzahl: 12

Z. B.:

- **Einstieg:**
Im Einstieg geht es um die Schaffung eines positiven Arbeitsklimas, die Hinführung zum Thema und um das gegenseitige Kennenlernen. Spielregeln werden vereinbart.
- **Themensammlung:**
Alle Ideen der Teilnehmenden zur Fragestellung werden mithilfe einer Kartenabfrage gesammelt.
- **Clustern/Zusammenführen:**
Die Ideen/Karten werden durch die Gruppe sinnvoll zu Themenblöcken zusammengefasst (geclustert), d. h., thematisch verwandte Karten werden einander zugeordnet.
Zu jedem Cluster wird durch die Gruppe eine Überschrift formuliert und diese werden dann in einen Themenspeicher übertragen.
- **Priorisierung:**
Die Themen (Überschriften) im Themenspeicher werden durch die Gruppe z. B. mithilfe einer Mehr-Punkt-Abfrage nach Wichtigkeit oder Dringlichkeit priorisiert.
- **Maßnahmenplanung:**
In einem Maßnahmenplan wird (z. B. an einer Pinnwand) festgelegt, wer was bis zu welchem Termin mit wem erarbeitet.
- **Bearbeitung:**
Im Anschluss können die Themen z. B. in Kleingruppen bearbeitet werden. In diesem Schritt wird das jeweilige Teilthema analysiert und es werden Lösungsvorschläge erarbeitet.

■ **Abschluss:**

Die abschließende Reflexion bezieht sich sowohl auf das inhaltliche Ergebnis der Gruppenarbeit als auch auf die Kooperation während der Moderation. Wie zufrieden sind die Teilnehmenden mit den Resultaten und der Arbeitsatmosphäre?

C **Mögliche Punktzahl: 4**

Z. B.:

- gut lesbare Schrift
- Druckschrift statt Schreibschrift
- Klein-/Großschreibung statt nur Großbuchstaben
- Buchstaben eng aneinander
- Farben sparsam einsetzen (farbig, nicht bunt)
- Text in Blau oder Schwarz, Hervorhebungen in Rot oder Grün
- nur das Wesentliche visualisieren
- Texte und Bilder in ausgewogenem Verhältnis