

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation

Datum: 17. Oktober 2023

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 5

Seiten: 6

**Bevor Sie mit der Prüfung beginnen, prüfen Sie bitte die Prüfungsunterlagen. Wenn die Prüfungsunterlagen nicht vollständig sind, informieren Sie bitte die Aufsicht.**

## Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise gut durch:

- Alle erlaubten Hilfsmittel wurden Ihnen mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgabenteil sowie ein Heft für Ihre Lösungen.
- Sie können maximal 100 Punkte erreichen.
- Verwenden Sie je Aufgabe bitte eine neue Lösungsseite.
- Wenn Sie die Lösung einer Aufgabe auf eine Anlage schreiben sollen, wird Ihnen dies in der Aufgabe mitgeteilt.
- Stellen Sie Ihre Lösungs- und Rechenvorgänge nachvollziehbar im Lösungsteil dar. Reicht der Platz nicht aus, verwenden Sie bitte das Konzeptpapier. Weisen Sie auf die Fortsetzung hin und kennzeichnen Sie diese.
- Eine nicht lesbare Prüfungsarbeit wird mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet. Die Konsequenzen entnehmen Sie bitte der Prüfungsordnung.
- Es gibt Aufgaben, die eine exakte Anzahl an Antworten vorgeben. Es werden nur die ersten Antworten gewertet. Was über die exakte Anzahl hinausgeht, wird gestrichen.
- Geben Sie alle Ihnen zur Verfügung gestellten Unterlagen am Ende der Prüfung ab.
- Aufgrund der besseren Lesbarkeit bevorzugen wir in diesen Texten die männliche Form. Mit diesem vereinfachten Ausdruck sind selbstverständlich alle Geschlechter gemeint.

## **Ausgangssituation zu allen Aufgaben**

Sie sind Ausbildungsleiter der Proximus Versicherung AG. Seit etwas über einem Jahr ist die neue Ausbildungsordnung für den Beruf „Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen“ in Kraft.

Im Frühjahr 2024 steht erstmals die „gestreckte Abschlussprüfung Teil 1“ an. Sowohl in der Direktion als auch in den Bezirksdirektionen sind die Ausbilder verunsichert, inwieweit die Auszubildenden unterstützt werden müssen.

### **Aufgabe 1**

Um herauszufinden, wo bei den Auszubildenden Klärungsbedarf besteht und welche Maßnahmen ergriffen werden können, wollen Sie eine moderierte Besprechung mit den beteiligten Ausbildern der Hauptverwaltung durchführen.

**a** **Mögliche Punktzahl: 4**

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

**b** **Mögliche Punktzahl: 6**

**Begründen Sie mithilfe von drei Argumenten, wieso die Moderationsmethode für diese Fragestellung ein geeignetes Verfahren darstellt.**

**c** **Mögliche Punktzahl: 10**

**Stellen Sie fünf Phasen des Moderationsprozesses dar.**

## **Lösungshinweise Aufgabe 1**

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 6 und 7]

### **a** Mögliche Punktzahl: 4

Unterschiede zwischen Moderator und Präsentator:

Der Moderator steuert den Prozess. Er ist Methodenspezialist und muss nicht inhaltlicher Experte sein.

- Er trägt die Verantwortung für den Gruppenarbeitsprozess, aber nicht für dessen inhaltliche Qualität.
- Er muss an der richtigen Stelle die richtigen Fragen stellen können und die Antworten verstehen.
- Er organisiert ein Gruppengespräch.

Der Präsentator präsentiert einen Sachverhalt oder eine Idee, ist inhaltlicher Experte und verantwortlich für die präsentierten Inhalte.

- Er will überzeugen und die Teilnehmer/Zuhörer für seine Sache gewinnen, evtl. sogar beeinflussen. Rückfragen sind nur in begrenztem Rahmen erwünscht.
- Eine gute inhaltliche Vorbereitung, ein lebendiger Vortragsstil und eine ansprechende visuelle Darstellung sind wichtige Eckpfeiler für den Erfolg eines Präsentators.

### **b** Mögliche Punktzahl: 6

Z. B.:

Die Moderationsmethode ist gut geeignet, um herauszufinden, welche Herausforderungen bestehen, weil sie

- alle Teilnehmenden bei der Analyse miteinbezieht,
- jedem ermöglicht, seine besonderen Themen (quasi anonym) einzubringen, und
- eine offene Arbeitsatmosphäre schafft, in der auch sensible Themen angesprochen werden können.

Sie ist gut geeignet, um die richtigen Maßnahmen zu ergreifen, weil sie

- die Betroffenen zu Beteiligten macht, d. h. hier: die beteiligten Ausbilder bei der Wahl geeigneter Maßnahmen miteinbezieht bzw. sie mitentscheiden lässt, was getan werden soll,
- eine hohe Akzeptanz gegenüber den gemeinsam erarbeiteten Ergebnissen und Entscheidungen schafft,
- effektiv ist, da innerhalb eines überschaubaren Zeitraums sehr konkrete Ergebnisse erarbeitet werden können.

**c** **Mögliche Punktzahl: 10**

Die Phasen einer Moderation, z. B.:

- **1. Einstieg:**  
Im Einstieg geht es um die Schaffung eines positiven Arbeitsklimas. Der Moderator stellt eine Beziehung zu der Gruppe her, die Teilnehmer lernen sich gegenseitig kennen, falls nicht bekannt. Es wird sachlich zum Thema hingeführt, das Ziel bzw. der Auftrag benannt, die Vorgehensweise erläutert und die Spielregeln vereinbart.
- **2. Themensammlung:**  
Alle Ideen der Teilnehmenden zur gegebenen Fragestellung werden mithilfe der „Kartenabfrage“ gesammelt und durch den Moderator vorgelesen und bei Rückfragen mit dem Teilnehmerkreis geklärt.
- **3. 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 (Rubrik) wird durch die Gruppe eine Überschrift formuliert. Die Überschriften werden anschließend in einen Themenspeicher übertragen.
- **4. Themenspeicher und Themen bearbeiten:**  
Die Themen (Überschriften/Arbeitstitel) im Themenspeicher werden durch die Gruppe z. B. mithilfe einer Ein- oder Mehr-Punkt-Abfrage nach Wichtigkeit oder Dringlichkeit priorisiert. Nach der Priorisierung werden in Kleingruppen Szenarien diskutiert, um erste Ergebnisse zu erhalten.
- **5. Maßnahmenplanung:**  
In einem Maßnahmenplan wird (z. B. an einer Pinnwand) festgelegt, wer noch an dem Ergebnis bis zu welchem Termin mit wem was zu bearbeiten hat, damit die erarbeiteten Ergebnisse weiter konkretisiert werden.
- **6. 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?

## Aufgabe 2

Zusätzlich führen Sie online eine Besprechung mit Ausbildern der Bezirksdirektionen durch. Einige Ausbilder berichten, dass sie unterschiedliche Einstellungen und Motivationslagen bei den Auszubildenden beobachtet haben.

**a** Mögliche Punktzahl: 4

**Stellen Sie zwei unterschiedliche Formen der Motivation vor.**

**b** Mögliche Punktzahl: 10

Sie stellen dem Gesprächskreis vor, dass Sie für die Auszubildenden der Hauptverwaltung zusätzliche Schulungen anbieten könnten. Aufgrund der geringen Anzahl von Auszubildenden in den Bezirksdirektionen erscheint dort eine Schulung zunächst nicht sinnvoll. Die Ausbilder der Bezirksdirektionen befürchten aufgrund dessen eine Ungleichbehandlung der Auszubildenden.

**Stellen Sie die Gleichgewichtstheorie nach Adams dar und gehen Sie insbesondere auf die o. g. Situation ein.**

**c** Mögliche Punktzahl: 6

Die Motivationstheorien werden in zwei Gruppen unterschieden.

**Erklären Sie den Unterschied zwischen den Inhalts- und den Prozesstheorien.**

## Lösungshinweise Aufgabe 2

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 2]

**a** Mögliche Punktzahl: 4

Man unterscheidet grundsätzlich die intrinsische von der extrinsischen Motivation. Bei der intrinsischen Motivation kommt die Motivation von innen, z. B. weil jemand etwas gerne tut. Bei der extrinsischen Motivation kommt die Motivation von außen, z. B. Aussicht auf einen interessanten Arbeitsplatz nach der Ausbildung. Die intrinsische Motivation wirkt auf Dauer stärker und nachhaltiger.

**b** Mögliche Punktzahl: 10

Adams stellt in seiner Gleichgewichtstheorie dar, dass die Menschen nach 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 als gerecht (z. B. die Einstufung seiner geleisteten Arbeit in eine bestimmte Gehaltsgruppe), so ist er in einem inneren Gleichgewicht. Empfindet er sich ungerecht behandelt, wird er wahrscheinlich 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 Auszubildenden der Bezirksdirektionen wird der indirekte Tausch wirksam. Die Auszubildenden, die nicht an den Schulungen teilgenommen haben, können sich dadurch benachteiligt fühlen.

### **c** Mögliche Punktzahl: 6

Die Motivationstheorien können in Inhalts- und Prozesstheorien eingeteilt werden. Die Inhaltstheorien versuchen zu erklären, was bei einem Mitarbeiter ein Verhalten auslöst, z. B. anhand von Bedürfnispyramide, ERG-Modell oder Zwei-Faktoren-Theorie. Die Bedürfnispyramide und das ERG-Modell gehen dabei von unterschiedlichen Bedürfnisklassen aus, die Zwei-Faktoren-Theorie unterscheidet zwischen Motivatoren und Hygienefaktoren.

Bei den Prozesstheorien geht es darum, in welcher Weise das Motivationsgeschehen abläuft. Das können gedankliche Vorgänge sein, wie z. B. bei der Erwartungswalenztheorie, oder emotionale Dinge, wie z. B. bei der Gleichgewichtstheorie.

Erwartungstheorien sind abstrakte mathematische Denkmodelle, die von einem rational und zielorientiert handelnden Menschen ausgehen. Das Verhalten dieses Menschen hängt von der eingeschätzten Wahrscheinlichkeit ab, ein Ziel zu erreichen, sowie von dem subjektiv wahrgenommenen Wert des realisierten Sachverhalts.