

Ausgangssituation zu allen Aufgaben:

Der Vorstand der PROXIMUS Versicherung AG hat beschlossen, dass künftig in allen Landesdirektionen ausgebildet werden soll. Sie sind Mitarbeiter der Personalabteilung der Landesdirektion West. Da Sie nach erfolgreichem Abschluss Ihrer Fortbildung zum Fachwirt für Versicherungen und Finanzen auch die Ausbildereignungsprüfung absolviert haben, werden Sie mit der Organisation der Ausbildung in der Landesdirektion West betraut. Zum nächstmöglichen Zeitpunkt sollen acht Auszubildende eingestellt werden.

Aufgabe 1

Nachdem Sie das Auswahlverfahren abgeschlossen haben, sollen nun die Ausbildungsverträge ausgefertigt werden.

- a) Beschreiben Sie vier wesentliche Bestandteile, die im Berufsausbildungsvertrag enthalten sein müssen.
- b) Erläutern Sie je zwei Pflichten
 - des Ausbildungsbetriebes und
 - des Auszubildenden.
- c) Ein Mitarbeiter fragt an, ob seine 17-jährige Tochter eine Ausbildung beginnen kann.

Stellen Sie zwei Besonderheiten dar, die Sie in diesem Fall berücksichtigen müssen.

(8 Punkte)

(8 Punkte)

(4 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 1

(RP: 3.3.1, 3.3.2)

- a)
 - Art, sachliche und zeitliche Gliederung sowie Ziel der Berufsausbildung, insbesondere die Berufstätigkeit, für die ausgebildet werden soll
 - Beginn und Dauer der Berufsausbildung
 - Dauer der Probezeit
 - Zahlung und Höhe der Vergütung
 - Dauer desurlaubes

(siehe auch § 11 BBiG)

(20 Punkte)

(8 Punkte)

- b) ■ Nach § 13 BBiG haben Auszubildende sich zu bemühen, die berufliche Handlungsfähigkeit zu erwerben. Sie sind insbesondere verpflichtet,
- die ihnen im Rahmen der Berufsausbildung aufgetragenen Aufgaben sorgfältig auszuführen,
 - an Ausbildungsmaßnahmen teilzunehmen, für die sie nach § 15 BBiG freigestellt werden,
 - den erteilten Weisungen zu folgen,
 - die für die Ausbildungsstätte geltende Ordnung zu beachten.
- Auszubildende haben nach § 14 BBiG
- dafür zu sorgen, dass den Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit vermittelt wird,
 - selbst auszubilden oder einen Ausbilder ausdrücklich damit zu beauftragen,
 - dem Auszubildenden kostenlos die erforderlichen Ausbildungsmittel zur Verfügung zu stellen.
- c) Nach § 32 Jugendarbeitsschutzgesetz darf ein Jugendlicher, der in das Berufsleben eintritt, nur beschäftigt werden, wenn
- er innerhalb der letzten 14 Monate von einem Arzt untersucht worden ist (Erstuntersuchung) und
 - dem Arbeitgeber eine von diesem Arzt ausgestellte Bescheinigung vorliegt.

(8 Punkte)

(4 Punkte)

Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Aufgabe 2

Damit die Ausbilder für die Ausbildung der Auszubildenden am Arbeitsplatz vorbereitet sind, planen Sie eine Informationsveranstaltung. In dieser Veranstaltung sollen methodische und didaktische Grundlagen vermittelt werden.

- a) Stellen Sie vier Aspekte dar, die die Ausbilder bei der Planung von Lernprozessen für Auszubildende berücksichtigen sollten.
- b) Beschreiben Sie vier pädagogische Prinzipien.

(12 Punkte)

(8 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

(RP: 3.4.1)

(20 Punkte)

a) Z. B.:

- Didaktisches Dreieck: Beziehung von Ziel/Inhalt, Methode, Hilfsmitteln (Medien)
- Zielgruppe analysieren und bestimmen
- Lernziele definieren und operationalisieren
- Lerninhalte bestimmen, mit deren Hilfe die Lernziele vermittelt werden
- Lernschritte in eine sinnvolle Reihenfolge bringen
- Methoden auswählen
- Medieneinsatz planen
- Lernerfolgskontrollen entwickeln

(12 Punkte)

b) Pädagogische Prinzipien, Grundsätze, Regeln:

- vom Einfachen zum Komplizierten
- vom Leichten zum Schwierigen
- vom Konkreten zum Abstrakten
- vom Nahen zum Entfernten
- vom Bekannten zum Unbekannten
- Prinzip der Fasslichkeit
- Prinzip der Anschaulichkeit
- Prinzip der Aktivität
- Prinzip der Praxisnähe
- Prinzip der Erfolgssicherung

(8 Punkte)

Aufgabe 3

Zum Ende der Probezeit werden die Auszubildenden an das Kundenberatungsgespräch herangeführt. Damit die Auszubildenden den Frageprozess aktiv gestalten können, erfahren Sie im Rahmen einer Schulung die unterschiedlichen Fragetechniken.

a) Stellen Sie vier unterschiedliche Fragetechniken mit jeweils einem Beispiel vor.

(12 Punkte)

b) Bei den Rückmeldungen (Feedback) zu Ihren Gesprächen hören die Auszubildenden auch etwas über das Johari-Fenster.

Beschreiben Sie das Modell.

(8 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 3

(RP: 3.1.2.2, 3.1.3.2)

(20 Punkte)

- a) ■ Auszubildende können offene Fragen stellen; diese beginnen mit einem Fragewort: Wie? Was? Warum? Wozu?
- Alternativfragen sind Fragen, die nur eine Antwort aus zwei zur Auswahl gestellten möglichen Antworten erlauben: Kann ich Dienstag oder Mittwoch zu Ihnen kommen?
 - Bei Suggestivfragen legt der Fragende dem Gefragten die Antwort in den Mund: Sie wollen doch auch diese Absicherung Ihrer Familie im Notfall?
 - Rhetorische Fragen sollen das Interesse des Gefragten wecken, sie erwarten aber keine wirkliche Antwort: Wollen wir nicht alle eine Verbesserung der gesetzlichen Situation?

(je Fragetechnik 1 Punkt, je Beispiel 2 Punkte)

(12 Punkte)

Hinweis für den Korrektor: Weitere Fragetechniken mit dazugehörigen Beispielen sind möglich.

- b) Das Johari-Fenster ist als Modell von Luft und Ingham entwickelt worden, um Verhaltensweisen, die Personen bekannt und unbekannt sind, aufzuzeigen.
- Verhaltensbereich A: öffentliche Person
stellt den Bereich dar, der einer Person bekannt als auch anderen bekannt ist,
 - Verhaltensbereich B: private Person,
stellt den Bereich dar, der nur einem selbst bekannt, anderen unbekannt ist,
 - Verhaltensbereich C: blinder Fleck
Stellt den „blinden Fleck“ dar, dieser Bereich ist einem selbst nicht bekannt, aber anderen bekannt. Auf dieses Feld bezieht sich die Rückmeldung.
 - Verhaltensbereich D: unbekannt
ein Bereich, der einem selbst und der Umwelt unbekannt ist und daher nur durch therapeutische Arbeit sichtbar gemacht werden kann

(je 2 Punkte, max.

(8 Punkte)