

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

der Industrie- und Handelskammern

Lösungshinweise

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

- **Handlungsbereich** Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation
- **Prüfungstag** 24. April 2013

Ausgangssituation zu allen Aufgaben:

- Eine Auswertung der Personalkennzahlen der PROXIMUS Versicherung AG hat ergeben, dass seit Jahren eine stetige Zunahme des Durchschnittsalters der Mitarbeiter zu verzeichnen ist.
- Gleichzeitig wird durch die Abteilung „Personalentwicklung“ festgestellt, dass viele Mitarbeiter ab Mitte vierzig an fast keinen Schulungsmaßnahmen mehr teilnehmen.
- Vor diesem Hintergrund, im Zusammenhang mit der Einführung der Rente mit 67, wird überlegt, ob die Zielgruppe der über 50-jährigen Mitarbeiter stärker in den Fokus der Personalentwicklung genommen werden soll.
- Eine Projektgruppe hat den Vorschlag erarbeitet, die über 50-jährigen Mitarbeiter als Mentoren für jüngere Mitarbeiter auszubilden. Dadurch sollen die älteren Mitarbeiter motiviert werden und gleichzeitig soll Know-how im Unternehmen verbleiben.
- Eine Gruppe von 15 Mitarbeitern wurde ausgewählt, um im Rahmen einer dreitägigen Seminarveranstaltung auf die Aufgaben eines Mentors vorbereitet zu werden. Sie sind als Mitarbeiter der „Personalentwicklung“ mit der Durchführung des Seminars betraut.

Aufgabe 1

In dem dreitägigen Seminar stellen Sie als Mitarbeiter der Personalabteilung zunächst die Ziele des Programmes in einer Präsentation vor. Im Anschluss wollen Sie gemeinsam mit den Teilnehmern mithilfe der Moderationsmethode die praktische Umsetzung des Programmes erarbeiten.

- a) Nennen Sie sechs Visualisierungsregeln zur Gestaltung einer Präsentation. (6 Punkte)
- b) Nennen Sie die sechs Phasen eines Moderationsablaufes. (6 Punkte)
- c) Erklären Sie für zwei Phasen Ihrer Wahl, die Sie unter b) genannt haben, die konkrete Vorgehensweise in Ihrer Moderation. (8 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 1

(RP: 3.6.3, 3.7.2)

(20 Punkte)

a) Z. B.:

- Schrift gut lesbar
- Druckschrift vor Handschrift
- Groß- und Kleinschreibung beachten
- Buchstaben eng aneinander
- Schriftgröße angemessen, nicht zu klein
- Farben dezent (farbig, nicht bunt)
- Hervorhebung in Grün oder Rot, Text in Blau oder Schwarz
- optische Blöcke bilden
- Grafiken, Tabellen usw. einbinden
- bei Erstellung am PC „ruhige“ Form der Animation wählen

(6 Punkte)

- b) 1. Der Einstieg kann z. B. durch eine Einpunktfrage erfolgen.
2. Sammeln von Themen durch eine Kartenabfrage
3. Danach werden die Themen in Oberbegriffen zusammengefasst (Clustern) und priorisiert.
4. Nun werden die Themen in Gruppen bearbeitet: Wie soll die Umsetzung des Themas konkret aussehen?
5. Aus den Ergebnissen der Gruppenarbeit wird ein Maßnahmenplan erstellt. Wer tut was bis wann und mit wem?
6. Abschließend wird die Moderation durch ein Blitzlicht reflektiert.

(6 Punkte)

c) Z. B.:

■ Ideensammlung:

Die Kartenabfrage könnte lauten: Was muss getan werden, um die Ziele des Programmes umzusetzen?

Folgende Regeln gelten hierbei:

- pro Karte eine Idee
 - im Querformat
 - nur die Vorderseite beschreiben
 - Alle Karten und Stifte haben die gleiche Farbe.
 - Der Moderator sammelt die Karten ein, ohne zu sortieren, oder er lässt die Teilnehmer die Karten selbst anpinnen.
 - bei vielen Teilnehmern die Kartenanzahl pro Teilnehmer begrenzen
- Clustern:
- Der Moderator liest jede Karte vor.
 - Karten ähnlichen Inhaltes werden zu Themenblöcken auf einer zweiten Pinnwand zusammengefasst.
 - Alle Karten – auch Mehrfachnennungen – werden verwendet.
 - evtl. Karten doppeln, wenn sie zu verschiedenen Themenblöcken passen
 - Der Kartenautor entscheidet letztendlich, wohin seine Karte gehängt wird.
 - Die Themenblöcke werden mit Oberbegriffen versehen und in eine Ideenliste eingetragen.
- Priorisieren:
- Die Teilnehmer bewerten mit Klebepunkten die Oberbegriffe/Themen.
 - Danach wird eine Rangreihe der Oberbegriffe durch Nummern der Ränge erstellt.

(8 Punkte)

Aufgabe 2

Im weiteren Verlauf der Seminarveranstaltung besprechen Sie mit den angehenden Mentoren, wie die Lernprozesse unter methodischen und didaktischen Aspekten angeleitet werden können.

- a) Stellen Sie drei Aspekte dar, die neben der Methode bei einer didaktischen Analyse berücksichtigt werden sollten.
- b) Im Zuge des selbstständigen Lernens sollen handlungsorientierte Lehrmethoden angewendet werden.

(12 Punkte)

Beschreiben Sie anhand von zwei selbst gewählten Beispielen handlungsorientierte Lehrmethoden.

(8 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

(RP: 3.4.1, 3.4.2)

(20 Punkte)

a) Um Lernprozesse unter didaktischen Aspekten anleiten zu können, müssen einzelne Faktoren analysiert werden. Ausgehend von den Stärken und Schwächen der Lernpersonen und deren Vorkenntnisse müssen die Lernziele abgestimmt werden. Entsprechend der zu vermittelnden Lernziele werden mögliche Methoden für die Vermittlung ausgewählt. Die Methoden sind wiederum davon abhängig, welche Hilfsmittel/Medien zur Verfügung stehen.

(12 Punkte)

b) Die handlungsorientierten Methoden unterstützen den Lernenden darin, die berufliche Handlungskompetenz zu erlangen. Sie zeichnen sich durch selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren aus.

Z. B.:

- **Erkundung:**
Der Lernende beschafft sich eigenständig Informationen, mit dem Ziel, unverbundenes Detailwissen in einen größeren Komplexzusammenhang einzuordnen. Dabei verlässt der Lernende in der Regel seinen Arbeitsplatz bzw. die Betriebsstätte. Der Erkundungsauftrag muss so gestaltet sein, dass ein selbstständiges Planen möglich ist.
- **Fallstudie:**
Bearbeitung eines komplexen praktischen Falles oder einer Entscheidungssituation (z. B. komplexer Schadenfall), welche/r bereits in der Vergangenheit abgeschlossen wurde: Die Lernenden sollen Lösungen erarbeiten und diese dann mit der bereits vorhandenen Lösung (Regulierung des Sachbearbeiters, Urteilsspruch eines Richters) vergleichen.
- **Projekt:**
Die Lernenden sollen etwas Neues entwickeln oder etwas bereits Vorhandenes verbessern. Dabei ist das Ergebnis offen. Das Ergebnis sollte verwertbar sein. Wichtig dabei ist die Eigeninitiative der Lernenden. Sie erleben arbeitsteiliges und gemeinsames Tun.
- **Leittext:**
Mit dieser Methode werden die Lernenden durch eine Anzahl von Fragen und erklärenden Texten so geleitet, dass sie eine Problemstellung selbstständig lösen können.
- **Rollenspiel:**
Realitätsnahe Situationen werden in vorher festgelegten Rollen durch die Lernenden in einer Szene gespielt. Der Verlauf des Rollenspieles wird in der Lerngruppe besprochen (Sozialverhalten).
- **Postkorb:**
Anhand eines fiktiven Postkorbes soll die normale tägliche sowie mit Besonderheiten angereicherte Postbearbeitung durchgeführt werden. Hierbei wird neben der Fachkompetenz speziell die Methodenkompetenz vermittelt.

(8 Punkte)