

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Lösungshinweise

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

Handlungsbereich

Steuerung und Führung im Unternehmen

Prüfungstag

1. Oktober 2018

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 eingengt.
- 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 Männer und Frauen 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 möchte in einem veränderten Markt weiterhin im Personengeschäft Zuwächse im Neugeschäft generieren und Bestandskunden noch intensiver betreuen.

Im Rahmen des Strategieprozesses „PROXIMUS 2020“ wird ein Projekt mit dem Ziel eingerichtet, für das Produkt „Berufsunfähigkeitsversicherung“ die Voraussetzungen für ein Neugeschäftswachstum von 1,5 % bis Ende 2020 gegenüber dem Jahr 2017 festzulegen.

Aufgabe 1

Als Teilprojektleiter planen Sie eine Marketingaktion zum Vertrieb von Berufsunfähigkeitsversicherungen für Hochschulabsolventen.

- | | |
|---|------------|
| a) Sie informieren sich über die wesentlichen Aspekte des Projektauftrages.
Nennen Sie drei wesentliche Informationen, die in einem Projektauftrag enthalten sind. | (3 Punkte) |
| b) Wie in allen Projekten, so ist auch in diesem die Zeitplanung ein besonderer Erfolgsfaktor.
1. Erläutern Sie den Begriff „Meilenstein“. | (2 Punkte) |
| 2. Beschreiben Sie drei Ursachen, die dazu führen können, dass ein Meilenstein nicht erreicht wird. | (6 Punkte) |
| c) Ein besonderes Hilfsmittel für den Projektleiter stellt das „Magische Dreieck“ der Projektarbeit dar.
1. Skizzieren Sie das „Magische Dreieck“. | (3 Punkte) |
| 2. Erläutern Sie den Nutzen des „Magischen Dreieckes“. | (2 Punkte) |
| 3. Erläutern Sie die Abhängigkeiten des „Magischen Dreieckes“ anhand von zwei selbst gewählten Beispielen. | (4 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 1

(20 Punkte)

[VO: § 4 Absatz 1 Nr. 7]

- | | |
|--|------------|
| a) Z. B.: | |
| ■ Anfang und Ende des Projektes | |
| ■ Auftraggeber und Projektleiter | |
| ■ Ausgangssituation | |
| ■ Grobziele des Projektes | |
| ■ Budget/Kostenrahmen | |
| ■ Nutzen des Projektes | |
| ■ Beschreibung der Chancen und Risiken für das Projekt | |
| ■ Unterschriften | (3 Punkte) |

b) 1. Z. B.:

- Meilensteine sind zu Projektbeginn festgelegte markante Berichtszeitpunkte, zu denen meist wichtige Teilziele des Projektes erreicht sein sollen.
- Sie haben für die Einschätzung des Projektfortschrittes besondere Bedeutung.
- Sie erlauben eine Einschätzung des Gesamtprojektes (rot, gelb, grün).
- Sie definieren einen Berichtszeitpunkt an den Auftraggeber.
- Meilensteine teilen den Projektverlauf in überprüfbare Etappen ein.

(2 Punkte)

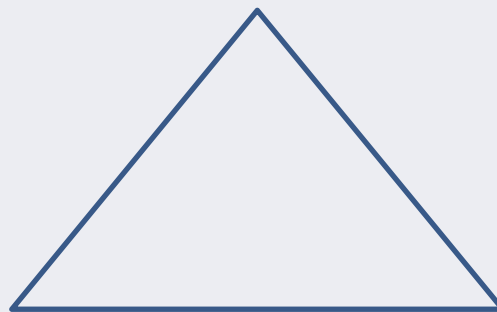
2. Ursachen für Planabweichungen, z. B.:

- Planungsfehler, z. B. bei Kapazitätsplanung: Verfügbarkeit nicht abgestimmt oder Überbelastung nicht beachtet.
- Ausführungsfehler, z. B. bei Mitarbeiterführung: falsche Auswahl, unzureichende Kontrolle der Arbeitsergebnisse
- Änderung der Rahmenbedingungen: Krankheiten, Streik, Leistungsänderung durch Auftraggeber

(6 Punkte)

c) 1.

Sachziel (Projektergebnis)
Leistungsumfang/Qualität



Kostenziel (Projektbudget)
Kosten/Ressourcen/Budget

Terminziel (Projektende-Termin)
Zeit/Termin/Dauer

(3 Punkte)

- 2.
- Das „magische Dreieck“ stellt das Zusammenwirken der drei zentralen Erfolgskriterien (Zeit, Budget, Inhalt) dar.
 - Keine Größe kann ohne Auswirkung auf mindestens eine andere angepasst werden.
 - Alle drei Größen sind wechselseitig voneinander abhängig und stehen in einer Zielkonkurrenz zueinander.

(2 Punkte)

3. Z. B.:

- Ein Projektmitarbeiter fällt für längere Zeit aus. Um ihn zu ersetzen, wird extern Ersatz beschafft, was die Kosten erhöht. (Alternativen: Der Umfang des Projektes wird reduziert oder der Termin wird verschoben.)
- Arbeiten verzögern sich/dauern länger als geplant. Um den Termin zu halten, werden Überstunden geleistet oder zusätzliches Personal beschäftigt, was die Kosten erhöht.
- Der Auftraggeber stellt weitere dringende Anforderungen, weshalb das Projekt verlängert und/oder das Budget erhöht werden muss.
- Um die Qualität des Projektergebnisses sicherzustellen, wird zusätzliche Zeit in Tests investiert und der Termin wird verschoben oder zusätzliche Tester werden beschäftigt.

(4 Punkte)

Aufgabe 2

Marktanalysen haben gezeigt, dass Wettbewerber sehr gute Vertriebsfolge in den Berufsunfähigkeitsversicherungen über den Bankenvertrieb erzielen. Daher will die Proximus Versicherung AG ihren Vertrieb über die Süddeutsche Handelsbank intensivieren.

Zur Unterstützung des Bankenvertriebes sollen neue Stellen für die Betreuung der Bankfilialen eingerichtet werden.

a) Als Mitarbeiter der Personalabteilung haben Sie den Auftrag, ein Anforderungsprofil für die neuen Stellen in den verschiedenen Qualifikationsbereichen zu entwickeln.

(9 Punkte)

Begründen Sie für drei unterschiedliche Qualifikationsbereiche anhand jeweils eines Beispiels, was Sie von einem künftigen Stelleninhaber erwarten.

b) Nachdem Sie die neuen Stellen ausgeschrieben haben, liegen Ihnen mehrere interne Bewerbungen vor.

Bei der Sichtung der jeweiligen Personalakten stellen Sie fest, dass einige Personalbeurteilungen – je nach Beurteiler – sich widersprüchlich darstellen.

1. Grenzen Sie die freie von der gebundenen Beurteilung ab.

(4 Punkte)

2. Beschreiben Sie zwei typische Beurteilungsfehler.

(4 Punkte)

c) Da keiner der Bewerber in Ihr Idealprofil passt, überlegen Sie gemeinsam mit einem Kollegen aus der Personalentwicklung, ob Personalentwicklungsmaßnahmen eingeleitet werden könnten.

In diesem Gespräch kommt Ihr Kollege immer wieder auf die berufliche Handlungsfähigkeit zu sprechen.

Nennen Sie drei Kompetenzen, die berufliche Handlungskompetenz ausmachen.

(3 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

(20 Punkte)

[VO: § 4 Absatz 1 Nr. 6]

a) ■ Formale Qualifikationen:

Mindestens Fachwirt für Versicherungen und Finanzen: Der Stelleninhaber sollte Zusammenhänge der Versicherungswirtschaft, Prämienkalkulationen und Kenntnisse im Bereich Marketing und Vertrieb auf einem Niveau nachweisen, wie es beim Fachwirt gegeben ist.

■ Fachliche Qualifikationen:

Sehr gute Kenntnisse im Bereich der gesetzlichen und privaten Lebens-/ Rentenversicherung, AvmG, Rürup, bAV: Der Stelleninhaber sollte tiefe Kenntnisse im Bereich der Lebensversicherung nachweisen und über ausreichend Berufserfahrung verfügen.

■ Persönliche Qualifikationen:

Hohe Belastbarkeit, Flexibilität, Mobilität, Vertriebsorientierung: Der Stelleninhaber sollte dem Vertriebsdruck gewachsen sein.

■ Sonstige Qualifikationen:

gute Präsentationstechnik, Kommunikationsfähigkeit beim Coachen von Beratern

(9 Punkte)

b) 1. Bei einer freien Beurteilung verfasst der Beurteiler einen freien Text („Statement“) über den zu beurteilenden Mitarbeiter.

Bei einer gebundenen Beurteilung werden Beurteilungskriterien und ein Beurteilungsmaßstab vorgegeben.

(4 Punkte)

2. Z. B.:

■ Halo-Effekt:

Ein Beurteilungskriterium überstrahlt andere Kriterien; Beispiel: Unpünktlichkeit wird mit schlechter Arbeitsleistung gleichgesetzt.

■ Klebe-Effekt:

Ein einmaliges Ereignis (positiv oder negativ) wird mehrfach beurteilt; es darf aber nur einmal, d. h. in einer Beurteilungsperiode, beurteilt werden. Für spätere Perioden spielt dieses Ereignis dann keine Rolle mehr.

■ Nikolaus-Effekt:

Es wird nur ein kurzer Zeitraum (i. d. R. kurz vor dem Beurteilungstermin) beurteilt. Der Beurteiler muss aber den gesamten Zeitraum betrachten.

(4 Punkte)

c) Berufliche Handlungskompetenz bedeutet das selbstständige Planen, Durchführen und Kontrollieren.

Hinweis für den Korrektor: Alternativ wäre auch die Antwort „Fach-, Methoden-, Sozial- und persönliche Wertekompetenz“ als richtig zu bewerten.

(3 Punkte)