

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation

Lösungshinweise

Datum: 23. April 2021

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 eingeengt.
- 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

Sie sind Ausbildungsleiter der Proximus Versicherung AG. Damit der Vertrieb mittelfristig gestärkt wird, soll die Ausbildung in den Agenturen forciert werden. Sie sind damit betraut, alle erforderlichen Maßnahmen dazu einzuleiten und den Vertrieb bei den Ausbildungsaktivitäten zu unterstützen.

Aufgabe 4

Die Proximus Versicherung AG plant, zukünftig auch kleine und mittelgroße Agenturen mit Schadenregulierungsvollmachten auszustatten. Im Rahmen von Personalentwicklungsmaßnahmen sollen die Agenturinhaber motiviert werden, diese Regulierungsvollmachten anzustreben.

a Mögliche Punktzahl: 6

Grundsätzlich unterscheiden wir zwei Arten der Motivation.

Beschreiben Sie für die beiden Motivationsarten jeweils ein Motiv, welches die Agenturinhaber bewegen könnte, die Schadenregulierungsvollmachten anzustreben.

b Mögliche Punktzahl: 6

Im Rahmen von Personalentwicklungsmaßnahmen soll den Agenturinhabern das Thema Regulierungsvollmachten vermittelt werden.

Beschreiben Sie die hierfür anzuwendenden Instrumente Training on the Job und Training off the Job und nennen Sie jeweils ein Beispiel.

c Mögliche Punktzahl: 8

Die Agenturinhaber nehmen das Angebot zur Erlangung der Regulierungsvollmacht zahlreich an.

Begründen Sie die hohe Anmeldequote für diese Maßnahme anhand der Gleichgewichtstheorie nach Adams.

Lösungshinweise Aufgabe 4

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 2 und 3]

a Mögliche Punktzahl: 6

Die zwei Motivationsarten sind die intrinsische und die extrinsische Motivation.

- Beispiele für Motive der intrinsischen Motivation in dieser Aufgabe:
 - Kompetenzerweiterung
 - Imagesteigerung
 - eigenverantwortliche Ausbildung der Auszubildenden in allen Ausbildungsbereichen
- Beispiele für Motive der extrinsischen Motivation in dieser Aufgabe:
 - evtl. Boni-Zahlungen durch die Proximus Versicherung AG
 - Die Kundenzufriedenheit steigt durch eine rasche Schadenabwicklung.
 - Chancen auf Cross- und Up-Selling

b Mögliche Punktzahl: 6

Beim Training on the Job erfolgt die Vermittlung von Qualifikationen unmittelbar am Arbeitsplatz, z. B. Unterweisungen, Schulungen usw.

Unter Training off the Job werden Maßnahmen verstanden, die nicht unmittelbar am Arbeitsplatz durchgeführt werden, z. B. Seminare, CBT, WBT, Webinare, Blended Learning, Virtual Classroom.

c Mögliche Punktzahl: 8

Die Gleichgewichtstheorie nach Adams basiert auf dem Gedanken von Gleichgewicht und Gerechtigkeit. Der Grundgedanke ist dabei ein Tauschgeschäft. Hierbei wird zwischen dem direkten und dem indirekten Tausch unterschieden.

- Direkter Tausch, z. B.:

Die Arbeitskraft wird zur Verfügung gestellt und der Mitarbeiter bekommt Lohn/Gehalt. Ist das Gehalt in den Augen des Mitarbeiters angemessen in Bezug auf seine Leistung, so ist seine innere Waage im Gleichgewicht und der Mitarbeiter ist zufrieden. Umgekehrt könnte aus dem Missverhältnis von Gehalt und Leistung auch die innere Waage aus der Balance kommen. Es entsteht das Gefühl der Unzufriedenheit.
- Indirekter Tausch, z. B.:

Hier vergleichen sich die Agenturinhaber untereinander. Agenturen, die über eine Schadenregulierungsvollmacht verfügen, haben ein besseres Image als Agenturen ohne Vollmacht. Die Vertriebschancen sind deutlich höher als ohne Vollmacht, da durch den Kundenkontakt Vertriebschancen entstehen.

Aufgabe 5

Für die Agenturinhaber, die erstmalig ausbilden, planen Sie ein Seminar zum Thema „Führung von Auszubildenden“.

a Mögliche Punktzahl: 8

Erklären Sie vier wesentliche Führungsaufgaben eines Ausbilders.

b Mögliche Punktzahl: 12

Gerade bei dem Thema Schadenregulierung bietet es sich an, das Reifegradmodell der Führung anzuwenden.

Beschreiben Sie dieses Modell.

Lösungshinweise Aufgabe 5

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 5]

a Mögliche Punktzahl: 8

Folgende Führungsaufgaben des Ausbilders könnten beschrieben werden:

- Der Ausbilder plant die betriebliche Ausbildung inhaltlich und zeitlich.
- Der Ausbilder kontrolliert die Einhaltung der Planung.
- Der Ausbilder überprüft den Lernfortschritt der Auszubildenden und gibt ihnen Rückmeldungen dazu.
- Der Ausbilder passt ggf. die Ausbildungsschritte an den Lernfortschritt an.
- Der Ausbilder unterweist die Auszubildenden.
- Der Ausbilder erteilt den Auszubildenden Anweisungen.
- Der Ausbilder erstellt Beurteilungen für jeden Auszubildenden.

b Mögliche Punktzahl: 12

- Phase 1 (telling – unterweisen):

Geringe Reife bei den Auszubildenden; es fehlt an Wissen, Motivation und Fähigkeiten. Der Ausbilder führt stark aufgabenbezogen und legt fest, wer wann was zu tun hat.

- Phase 2 (selling – verkaufen):

Geringe bis mäßige Reife bei den Auszubildenden; die Motivation ist vorhanden, in Teilen fehlt es an den Fähigkeiten und Fertigkeiten. Der Ausbilder agiert ausgewogen aufgaben- und mitarbeiterbezogen. Er versucht, durch sachliche Argumente zu überzeugen und bei den Auszubildenden Akzeptanz zu erreichen.

■ Phase 3 (participating – partizipieren):

Mäßige bis hohe Reife bei den Auszubildenden; die Fähigkeiten sind vorhanden, die Motivation muss gefördert werden. Ausbilder und Auszubildender entscheiden „gemeinsam“; es wird vorwiegend mitarbeiterbezogen geführt.

■ Phase 4 (delegating – delegieren):

Hohe Reife der Auszubildenden; Motivation, Wissen und Fähigkeiten sind vorhanden. Der Ausbilder delegiert und gibt nach der Kontrolle die Entschädigungsleistung bzw. die Ablehnung frei. Der Führungsstil ist wenig aufgaben- und mitarbeiterorientiert.

Reifegradmodell von Hersey/Blanchard

