

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation

Datum: 26. April 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. Im August 2022 trat die neue Ausbildungsordnung zum/r Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzanlagen in Kraft. Aus Rückmeldungen von Abteilungsleitern und Ausbildern aus den Fachabteilungen wissen Sie, dass es bei den Beteiligten noch einige Unsicherheiten bzgl. der Umsetzung gibt. Daher leiten Sie einige Maßnahmen zur Unterstützung der Ausbildung ein.

Aufgabe 2

Im Rahmen des Meetings besprechen Sie weitere Themen, die auf die künftigen Ausbilder als Führungskräfte zukommen werden.

a Mögliche Punktzahl: 8

Beschreiben Sie vier Aufgaben einer Führungskraft, die diese neben der Auswahl von Mitarbeitern durchführt.

b Mögliche Punktzahl: 12

Gerade bei der Führung von Auszubildenden ist das Reifegradmodell von großer Bedeutung.

Erläutern Sie die vier Phasen des Reifegradmodells und gehen Sie dabei auf die Rolle der Führungskraft als Ausbilder ein. Hierbei können Sie auch eine entsprechende Skizze erstellen.

Lösungshinweise Aufgabe 2

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 5]

a Mögliche Punktzahl: 8

- Zielsetzung und Planung:
Warum soll eine Tätigkeit ausgeführt werden? Wo soll die Aufgabe verrichtet werden? Wer hat die Verantwortung? Bis wann muss die Arbeit erledigt sein?
- Problemfindung initiieren:
Anleitung, um bei auftretenden Problemen Alternativen zu entwickeln und Entscheidungen herbeizuführen
- Arbeitsaufträge erteilen:
Die Führungskraft muss die Arbeitsaufträge vollständig und klar erteilen; die Aufträge sind zu begründen und es sind notwendige Kompetenzen/Vollmachten zu vergeben.
- Kontrolle:
Sicherstellung von Qualität und Quantität, Grundlage für spätere Mitarbeiterbeurteilung
- Beurteilung:
Lob, Anerkennung, konstruktive Kritik, Mitarbeitermotivation = Basis für Mitarbeiterentwicklungen und Qualifizierungen, Prozessoptimierung
- Zusammenarbeit in der Gruppe:
Teamentwicklung, Teamzusammenhalt aufbauen, sichern und fördern
- Information über Unternehmensziele durch Präsentation und Kommunikation

b Mögliche Punktzahl: 12

Die vier Phasen beziehen sich immer auf einen Ausbildungsabschnitt (in der Regel drei bis sechs Monate). Es kann auch der gesamte Verlauf der Ausbildung (drei Jahre) angenommen werden.

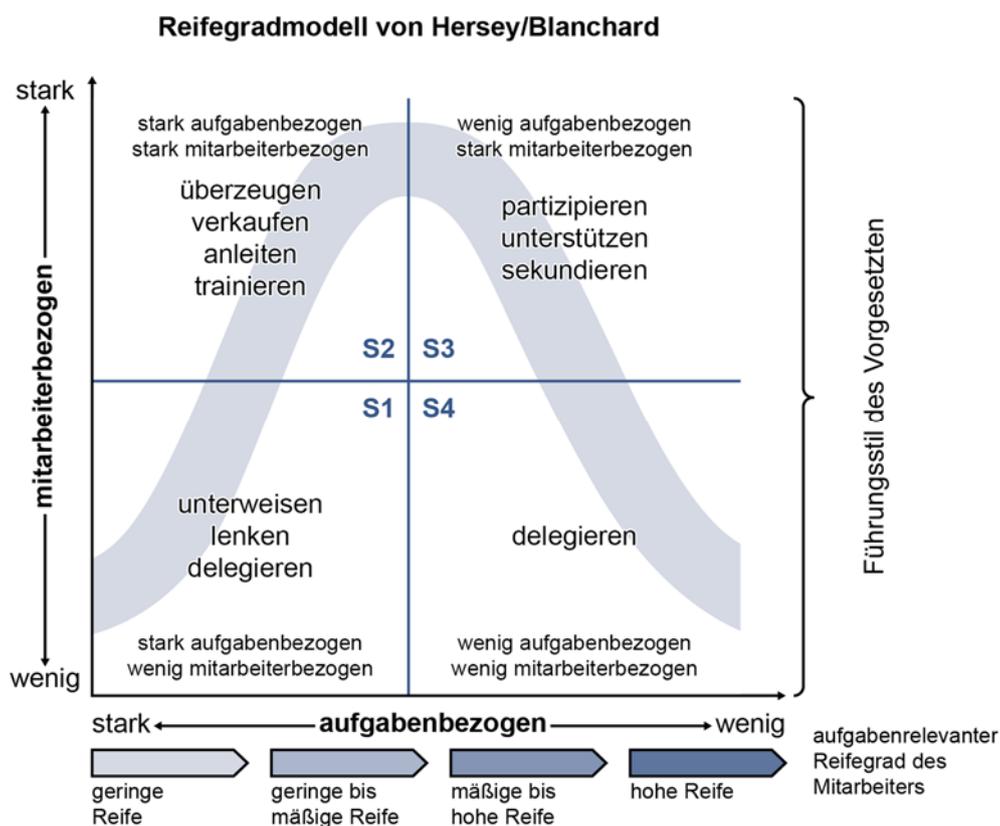
- Phase 1: Telling – Unterweisen
Geringe Reife bei den Auszubildenden; es fehlt an Wissen, Motivation und Fähigkeiten. Die Führungskraft führt stark aufgabenbezogen und legt fest, wer wann was zu tun hat. Der Auszubildende wird überwiegend angeleitet.
- Phase 2: Selling – Verkaufen
Geringe bis mäßige Reife; die Motivation ist vorhanden, in Teilen fehlt es an den Fähigkeiten und Fertigkeiten. Die Führungskraft agiert ausgewogen aufgaben- und mitarbeiterbezogen. Sie versucht, durch sachliche Argumente zu überzeugen und bei den Auszubildenden Akzeptanz zu erzeugen.

■ Phase 3: Participating – Partizipieren

Mäßige bis hohe Reife bei den Auszubildenden; die Fähigkeiten sind vorhanden, die Motivation muss gefördert werden. Die Auszubildenden werden bei der Entscheidungsfindung eingebunden.

■ Phase 4: Delegating – Delegieren

Hohe Reife der Auszubildenden; Motivation, Wissen und Fähigkeiten sind vorhanden. Der Ausbilder überträgt Aufgaben, die der Auszubildende eigenverantwortlich lösen kann.



Aufgabe 5

Da Sie in dem ersten Meeting mit den IT-Mitarbeitern beschlossen hatten, sich regelmäßiger auszutauschen, führen Sie nach weiteren zwei Monaten wieder eine Besprechung durch.

a Mögliche Punktzahl: 8

In dieser Besprechung thematisieren Sie mit den Beteiligten, wie man neben der Beurteilung von Auszubildenden zusätzlich den Erfolg der Bildungsmaßnahmen überprüfen kann.

Erklären Sie die vier Funktionen des Bildungscontrollings.

b Mögliche Punktzahl: 4

Weiterhin unterhalten Sie sich darüber, inwieweit die eingeleiteten Maßnahmen die Motivation der Auszubildenden steigern können.

Beschreiben Sie die beiden Formen der Motivation.

c Mögliche Punktzahl: 8

Einer der Teilnehmer erklärt, dass er während seines Studiums von der Bedürfnispyramide nach Maslow gehört hat. Diese Theorie sei allerdings nach seinem Kenntnisstand überholt. Er habe von einer Weiterentwicklung des Modells gehört, wüsste aber nicht mehr so genau, wie dieses Modell funktioniert.

Stellen Sie das ERG-Modell nach Alderfer dar und beschreiben Sie dabei den wesentlichen Unterschied zur Bedürfnispyramide nach Maslow.

Lösungshinweise Aufgabe 5

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 2]

a Mögliche Punktzahl: 8

- Das strategische Bildungscontrolling befasst sich mit Zielen, Planung und Kontrolle der Bildungsarbeit im Sinne der strategischen Unternehmensziele. Hierbei steht der Ausbau und Erhalt strategischer Wettbewerbsvorteile durch qualifizierte Human Resources im Vordergrund, deren Qualität langfristig zu sichern ist.
- Das operative Bildungscontrolling befasst sich mit der kurzfristigen Steuerung der betrieblichen Bildung innerhalb eines Kalenderjahres. Ausgangspunkt ist die Planung, beginnend mit einer Bildungsbedarfsermittlung, gefolgt von der entsprechenden Maßnahmenplanung und -umsetzung. Am Ende steht die Erfolgskontrolle.

- Das quantitative Bildungscontrolling beschäftigt sich mit der Erfassung, Planung, Steuerung und Kontrolle der aufgewendeten Mittel und stellt Sachverhalte dar, die zahlenmäßig eindeutig erfassbar sind.
- Das qualitative Bildungscontrolling beschäftigt sich mit den Inhalten der Bildungsmaßnahmen. Controllingobjekte sind z. B. die Überprüfung der dargebotenen Inhalte, Trainerkompetenzen und didaktische Vorgehensweisen sowie Beurteilungsbögen und Transferkontrolle.

b **Mögliche Punktzahl: 4**

Man unterscheidet zwei Formen der Motivation:

- Bei der intrinsischen Motivation kommt das Verhalten von innen heraus, z. B. weil ein Mensch etwas gerne tut und er daraus eine innere Befriedigung erhält.
- Die extrinsische Motivation kommt von außen. Eine Handlung wird vollzogen, weil es dafür eine Belohnung gibt (Bonifikation, Prämie, Incentive).

c **Mögliche Punktzahl: 8**

In Anlehnung an Maslow entwickelte Alderfer die sogenannte ERG-Theorie, deren Stufen sind:

- Existenzbedürfnisse
- Beziehungsbedürfnisse
- Wachstumsbedürfnisse

(3 Punkte)

Alderfer reduziert die fünf Bedürfnisstufen von Maslow auf drei und gibt die hierarchische Ordnung auf. In seiner Theorie berücksichtigt Alderfer auch die Tatsache, dass Menschen sehr unterschiedlich auf die Bedürfnisbefriedigung reagieren können. Beispielsweise löst ein Mangel im Bereich sozialer Bedürfnisse beim einen Frustration aus mit dem Wunsch nach einer Ersatzbefriedigung, beim anderen wird der Wunsch nach sozialer Bedürfnisbefriedigung noch weiter verstärkt.

(3 Punkte)

Von daher geht es bei der ERG-Theorie um Motivationserklärungen, bei denen Mangelsituationen durch Kompensation ausgeglichen werden.

(2 Punkte)