

Industrie- und Handelskammer Nürnberg für Mittelfranken

Grundsätze zur Durchführung der Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen nach der Verordnung vom 27. Mai 2014

Fachrichtung Versicherung

I. Prüfungsbereiche

Die Abschlussprüfung erstreckt sich gem. § 9 Abs. 2 der Ausbildungsordnung auf folgende Prüfungsteile:

Prüfungsbereich	Prüfungsform	Prüfungszeit	Höchstpunktzahl
1. Versicherungswirtschaft sowie Schaden- und Leistungsbearbeitung	ungebunden	180 Minuten	100
2. Wirtschafts- und Sozialkunde	gebunden	60 Minuten	100
3. Kundenberatungsgespräch	mündlich	höchstens 20 Minuten	100
4. Fallbezogenes Fachgespräch	mündlich	höchstens 15 Minuten	100

Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- | | |
|--|------------|
| 1. Versicherungswirtschaft sowie Schaden- und Leistungsbearbeitung | 40 Prozent |
| 2. Wirtschafts- und Sozialkunde | 10 Prozent |
| 3. Kundenberatungsgespräch | 25 Prozent |
| 4. Fallbezogenes Fachgespräch | 25 Prozent |

II. Bestehen der Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn

1. im Gesamtergebnis aller vier Prüfungsbereiche (gewichtet) eine mindestens ausreichende Prüfungsleistung erbracht wurde (mindestens 50 Punkte) **und**
2. in mindestens drei der vier Prüfungsbereiche ausreichende Prüfungsleistungen erbracht wurden **und**
3. die Prüfungsleistungen in keinem der 4 Prüfungsfächer mit „ungenügend“ bewertet wurden.

III. Mündliche Ergänzungsprüfung

Rechtsgrundlage

Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

Nach der Rechtslage kann ein Antrag auf Zulassung zur mündlichen Ergänzungsprüfung in folgenden Fällen gestellt werden:

1. Die Leistungen in **zwei schriftlichen** Prüfungsbereichen wurden mit der Note mangelhaft (weniger als 50 Punkte) bewertet und in keinem der vier Prüfungsbereiche sind die Leistungen mit der Note ungenügend (weniger als 30 Punkte) bewertet worden. In diesen Fällen liegen der Einladung Antragsvordrucke bei.
- 2.1. Das Gesamtergebnis in allen vier Prüfungsbereichen liegt **unter** 50 Punkten, die Leistungen in **einem schriftlichen** Prüfungsbereich wurden mit der Note mangelhaft bewertet, in den übrigen schriftlichen Bereich wurde mindestens die Note ausreichend erzielt und in keinem der vier Prüfungsbereiche sind die Leistungen mit der Note ungenügend bewertet worden.
- 2.2 Das Gesamtergebnis in allen vier Prüfungsbereichen liegt **über** 50 Punkten, die Leistungen in **einem schriftlichen** Prüfungsbereich wurden mit der Note mangelhaft bewertet, und in dem Prüfungsbereich Kundenberatungsgespräch oder Fallbezogenes Fachgespräch wurden mangelhafte Leistungen erzielt und in keinem der vier Prüfungsbereiche sind die Leistungen mit der Note ungenügend bewertet worden.

Durchführung

Wegen der Abhängigkeit der Voraussetzungen für die Zulassung zur mündlichen Ergänzungsprüfung vom Ergebnis des Kundenberatungsgesprächs und des Fallbezogenen Fachgesprächs darf die mündliche Ergänzungsprüfung erst nach dem Kundenberatungsgespräch und dem Fallbezogenen Fachgespräch (mündliche Prüfung) durchgeführt werden.

Bewertung

Die mündliche Ergänzungsprüfung kann mit 1 – 100 Punkten bewertet werden. Die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung sind im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

IV. Prüfungsbereich Kundenberatungsgespräch

1. Rechtsgrundlage

In einem Beratungsgespräch von höchstens 20 Minuten Dauer soll der Prüfling auf der Grundlage einer von zwei ihm zur Wahl gestellten Aufgaben zeigen, dass er Gespräche mit Kunden situationsbezogen vorbereiten, verkaufsorientiert führen und auf Kundenargumente angemessen reagieren kann. Bei der Aufgabenstellung sind die produktbezogenen betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte des Auszubildenden zugrunde zu legen. Dem Prüfling ist nach der Wahl der Aufgabe eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen.

2. Organisatorische Hinweise

2.1 Der Prüfungsteilnehmer wählt von zwei schriftlich vorgelegten praxisbezogenen handlungsorientierten Aufgaben (Situationsaufgabe, Fallbeispiele u.ä.) eine aus.

Grundlage für die Aufgabenerstellung ist die Spartenauswahl in der Anlage zur Anmeldung zur Abschlussprüfung des Prüflings.

2.2 Die Prüfungsdauer beträgt höchstens 20 Minuten. Dazu kommen höchstens 15 Minuten Vorbereitungszeit.

2.3 Die Prüfung wird als Einzelprüfung durchgeführt.

3. Aufgabenstellung

Bei der Aufgabenstellung sind die produktbezogenen betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte des Auszubildenden zugrunde zu legen.

4. Ablauf der Prüfung

Die Prüfung muss in Form eines Kundenberatungsgesprächs (Rollenspiel) durchgeführt werden. Der Prüfer übernimmt die Rolle des Kunden und der Prüfling die Rolle des Kundenberaters.

5. Beurteilung der Prüfungsleistung

Planungshandeln (Methodenkompetenz) und kommunikative Fähigkeiten (Sozialkompetenz) werden bei dieser Art der Durchführung ebenso geprüft wie die Fähigkeit, Fachkenntnisse in beruflichen Gesprächssituationen anzuwenden (Fachkompetenz).

V. Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch

1. Rechtsgrundlage

In einem Fachgespräch von höchstens 15 Minuten Dauer über eine selbstständig durchgeführte betriebliche Fachaufgabe soll der Prüfling zeigen, dass er komplexe Aufgaben bearbeiten, seine Vorgehensweise begründen, Problemlösungen in der Praxis erarbeiten, Hintergründe und Schnittstellen erläutern und Ergebnisse bewerten kann. Der Prüfling erstellt für jede der beiden gewählten Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 4 einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe als Grundlage für das Fachgespräch. Der Report soll eine Beschreibung der Aufgabenstellung, der Planungs- und der Durchführungsphase sowie eine Auswertung beinhalten. Der Report wird nicht bewertet. Er ist dem Prüfungsausschuss vor der Durchführung der Prüfung im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch zuzuleiten. Der Auszubildende hat zu bestätigen, dass die Fachaufgabe von dem Prüfling im Betrieb selbstständig durchgeführt worden ist. Aus den beiden betrieblichen Fachaufgaben wählt der Prüfungsausschuss eine Aufgabe als Grundlage für das Fachgespräch aus. Gegenstand des Fallbezogenen Fachgespräches sind neben dieser betrieblichen Fachaufgabe auch die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der zugrunde liegenden Wahlqualifikationseinheit.

2. Organisatorische Hinweise

- a) Der Prüfling erstellt für jede der beiden gewählten Wahlqualifikationseinheiten einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe.
- b) Der Report wird nicht bewertet
- c) Der Prüfungsausschuss wählt **eine** Aufgabe (Report als Grundlage) für das Fachgespräch aus.
- d) Gegenstand des Fallbezogenen Fachgespräches sind neben dieser betrieblichen Fachaufgabe auch die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der zugrunde liegenden Wahlqualifikationseinheit.
- e) Die Prüfungsdauer beträgt höchstens 15 Minuten.

VI. Beurteilung der Prüfungsleistung

Bei der Beurteilung der Prüfungsleistung sollte die fachlich einwandfreie Lösung der Aufgabe (fachlicher Inhalt) und das für die Anwendung der Fachkenntnisse in der Praxis erforderliche fachgerechte Verhalten (Handlungsorientierung: insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren) bei der Aufgabenlösung berücksichtigt werden.

Fachrichtung Finanzberatung

I. Prüfungsbereiche

Die Abschlussprüfung erstreckt sich gem. § 10 Abs. 2 der Ausbildungsordnung auf folgende Prüfungsteile:

Prüfungsbereich	Prüfungsform	Prüfungszeit	Höchstpunktzahl
1. Versicherungswirtschaft und Anlage in Finanzprodukten	ungebunden	180 Minuten	100
2. Wirtschafts- und Sozialkunde	gebunden	60 Minuten	100
3. Kundenberatungsgespräch	mündlich	höchstens 20 Minuten	100
4. Fallbezogenes Fachgespräch	mündlich	höchstens 15 Minuten	100

Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- | | |
|--|------------|
| 1. Versicherungswirtschaft und Anlage in Finanzprodukten | 40 Prozent |
| 2. Wirtschafts- und Sozialkunde | 10 Prozent |
| 3. Kundenberatungsgespräch | 25 Prozent |
| 4. Fallbezogenes Fachgespräch | 25 Prozent |

II. Bestehen der Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn

1. im Gesamtergebnis aller vier Prüfungsbereiche (gewichtet) eine mindestens ausreichende Prüfungsleistung erbracht wurde (mindestens 50 Punkte) **und**
2. in mindestens drei der vier Prüfungsbereiche ausreichende Prüfungsleistungen erbracht wurden **und**
3. die Prüfungsleistungen in keinem der 4 Prüfungsbereichen mit „ungenügend“ bewertet wurden.

III. Mündliche Ergänzungsprüfung

Rechtsgrundlage

Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

Nach der Rechtslage kann ein Antrag auf Zulassung zur mündlichen Ergänzungsprüfung in folgenden Fällen gestellt werden:

1. Die Leistungen in **zwei schriftlichen** Prüfungsbereichen wurden mit der Note mangelhaft (weniger als 50 Punkte) bewertet und in keinem der vier Prüfungsbereiche sind die Leistungen mit der Note ungenügend (weniger als 30 Punkte) bewertet worden. In diesen Fällen liegen der Einladung Antragsvordrucke bei.
- 2.1. Das Gesamtergebnis in allen vier Prüfungsbereichen liegt **unter** 50 Punkten, die Leistungen in **einem schriftlichen** Prüfungsbereich wurden mit der Note mangelhaft bewertet, in den übrigen schriftlichen Bereich wurde mindestens die Note ausreichend erzielt und in keinem der vier Prüfungsbereiche sind die Leistungen mit der Note ungenügend bewertet worden.
- 2.2 Das Gesamtergebnis in allen vier Prüfungsbereichen liegt **über** 50 Punkten, die Leistungen in **einem schriftlichen** Prüfungsbereich wurden mit der Note mangelhaft bewertet, und in dem Prüfungsbereich Kundenberatungsgespräch oder Fallbezogenes Fachgespräch wurden mangelhafte Leistungen erzielt und in keinem der vier Prüfungsbereiche sind die Leistungen mit der Note ungenügend bewertet worden.

Durchführung

Wegen der Abhängigkeit der Voraussetzungen für die Zulassung zur mündlichen Ergänzungsprüfung vom Ergebnis des Kundenberatungsgespräches und des Fallbezogenen Fachgespräches darf die mündliche Ergänzungsprüfung erst nach dem Kundenberatungsgespräch und dem Fallbezogenen Fachgespräch (mündliche Prüfung) durchgeführt werden.

Bewertung

Die mündliche Ergänzungsprüfung kann mit 1 - 100 Punkten bewertet werden. Die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung sind im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

IV. Prüfungsbereich Kundenberatungsgespräch

1. Rechtsgrundlage

In einem Beratungsgespräch von höchstens 20 Minuten Dauer soll der Prüfling auf der Grundlage einer von zwei ihm zur Wahl gestellten Aufgaben zeigen, dass er Gespräche mit Kunden situationsbezogen vorbereiten, verkaufsorientiert führen und auf Kundenargumente angemessen reagieren kann. Bei der Aufgabenstellung sind die produktbezogenen betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte des Auszubildenden zugrunde zu legen. Dem Prüfling ist nach der Wahl der Aufgabe eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen.

2. Organisatorische Hinweise

2.1 Der Prüfungsteilnehmer wählt von zwei schriftlich vorgelegten praxisbezogenen handlungsorientierten Aufgaben (Situationsaufgabe, Fallbeispiele u.ä) eine aus.

Grundlage für die Aufgabenerstellung ist die Spartenauswahl in der Anlage zur Anmeldung zur Abschlussprüfung des Prüflings.

2.2 Die Prüfungsdauer beträgt höchstens 20 Minuten. Dazu kommen höchstens 15 Minuten Vorbereitungszeit.

2.3 Die Prüfung wird als Einzelprüfung durchgeführt.

3. Aufgabenstellung

Bei der Aufgabenstellung sind die produktbezogenen betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte des Auszubildenden zugrunde zu legen.

4. Ablauf der Prüfung

Die Prüfung muss in Form eines Kundenberatungsgespräches (Rollenspiel) durchgeführt werden. Der Prüfer übernimmt die Rolle des Kunden und der Prüfling die Rolle des Kundenberaters.

5. Beurteilung der Prüfungsleistung

Planungshandeln (Methodenkompetenz) und kommunikative Fähigkeiten (Sozialkompetenz) werden bei dieser Art der Durchführung ebenso geprüft wie die Fähigkeit, Fachkenntnisse in beruflichen Gesprächssituationen anzuwenden (Fachkompetenz).

V. Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch

1. Rechtsgrundlage

In einem Fachgespräch von höchstens 15 Minuten Dauer über eine selbstständig durchgeführte betriebliche Fachaufgabe soll der Prüfling zeigen, dass er komplexe Aufgaben bearbeiten, seine Vorgehensweise begründen, Problemlösungen in der Praxis erarbeiten, Hintergründe und Schnittstellen erläutern und Ergebnisse bewerten kann (Anforderungen). Der Prüfling erstellt für jede der beiden gewählten Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 5 einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe. Der Auszubildende hat zu bestätigen, dass die Fachaufgaben von dem Prüfling im Betrieb selbstständig durchgeführt worden sind; die Reports sollen jeweils eine Beschreibung der Aufgabenstellung, der Planungs- und der Durchführungsphase sowie eine Auswertung beinhalten; sie sind dem Prüfungsausschuss vor der Durchführung der Prüfung im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch zuzuleiten; die Reports werden nicht bewertet; bewertet werden Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt; aus den beiden betrieblichen Fachaufgaben wählt der Prüfungsausschuss eine Aufgabe aus; ausgehend von dieser Fachaufgabe und dem dazu erstellten Report entwickelt der Prüfungsausschuss das fallbezogene Fachgespräch so, dass die vorstehend genannten Anforderungen an den Prüfling nachgewiesen werden können; Gegenstand des Fallbezogenen Fachgespräches sind neben dieser betrieblichen Fachaufgabe auch die damit zusammenhängenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der zugrunde liegenden Wahlqualifikationseinheit.

2. Organisatorische Hinweise

- a) Der Prüfling erstellt für jede der beiden gewählten Wahlqualifikationseinheiten einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe.
- b) Der Report wird nicht bewertet
- c) Der Prüfungsausschuss wählt **eine** Aufgabe (Report als Grundlage) für das Fachgespräch aus.
- d) Gegenstand des Fallbezogenen Fachgespräches sind neben dieser betrieblichen Fachaufgabe auch die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der zugrunde liegenden Wahlqualifikationseinheit.
- e) Die Prüfungsdauer beträgt höchstens 15 Minuten.

VI. Beurteilung der Prüfungsleistung

Bei der Beurteilung der Prüfungsleistung sollte die fachlich einwandfreie Lösung der Aufgabe (fachlicher Inhalt) und das für die Anwendung der Fachkenntnisse in

der Praxis erforderliche fachgerechte Verhalten (Handlungsorientierung: insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren) bei der Aufgabenlösung berücksichtigt werden.

-9-

VII. Punkte - Notenschlüssel

Noten					
I	II	III	IV	V	VI
sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
Punkte					
100 - 92	91 - 81	80 - 67	66 - 50	49 - 30	29 - 0

19. Februar 2015

Hn