

Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen/ Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen

Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen/ Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen

Informationen für

- Ausbilder und Ausbilderinnen
- Auszubildende
- Berufsschullehrer und Berufsschullehrerinnen
- Prüfer und Prüferinnen

Impressum

© 2022 Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn

ISBN: 978-3-8474-2901-2 (Print)

ISBN: 978-3-96208-313-7 (PDF)

Diese Publikation wurde bei der Deutschen Nationalbibliothek angemeldet und archiviert.

urn:nbn:de:

Internet: https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/oli7841?page=3

Herausgeber:

Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn
<https://www.bibb.de>

Konzeption und Redaktion:

Jennifer Wintgens

Bundesinstitut für Berufsbildung
jennifer.wintgens@bibb.de

Annette Pohl

Bundesinstitut für Berufsbildung
annette.pohl@bibb.de

Gabriele Jordanski

Bundesinstitut für Berufsbildung
jordanski@bibb.de

Autoren:

Holger Florschütz

Holger.Florschuetz@huk-coburg.de

Karl-Heinz Mau

karl-heinz.mau@t-online.de

Marcus Klose

klose@mlks-kassel.de

Lizenzierung:



Der Inhalt dieses Werkes steht unter einer Creative-Commons-Lizenz (Lizentyp: Namensnennung – Keine kommerzielle Nutzung – Keine Bearbeitung – 4.0 International).

Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.bibb.de/oa>

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

Gesamtherstellung:

Verlag Barbara Budrich
Stauffenbergstraße 7
51379 Leverkusen
<https://www.budrich.de>
info@budrich.de

Mit freundlicher Unterstützung von:

Sekretariat der Kultusministerkonferenz, <https://www.kmk.org>

Abbildung 1 wurde freundlicherweise vom Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (BWV) zur Verfügung gestellt.

Gedruckt auf PEFC-zertifiziertem Papier

Vorwort

Ausbildungsforschung und Berufsbildungspraxis im Rahmen von Wissenschaft – Politik – Praxis – Kommunikation sind Voraussetzungen für moderne Ausbildungsordnungen, die im Bundesinstitut für Berufsbildung erstellt werden. Entscheidungen über die Struktur der Ausbildung, über die zu fördernden Kompetenzen und über die Anforderungen in den Prüfungen sind das Ergebnis eingehender fachlicher Diskussionen der Sachverständigen mit BIBB-Experten und -Expertinnen.

Um gute Voraussetzungen für eine reibungslose Umsetzung neuer Ausbildungsordnungen im Sinne der Ausbildungsbetriebe wie auch der Auszubildenden zu schaffen, haben sich Umsetzungshilfen als wichtige Unterstützung in der Praxis bewährt. Die Erfahrungen der „Ausbildungsordnungsmacher“ aus der Erneuerung beruflicher Praxis, die bei der Entscheidung über die neuen Kompetenzanforderungen wesentlich waren, sind deshalb auch für den Transfer der neuen Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans für den Beruf Kaufmann und Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen in die Praxis von besonderem Interesse.

Vor diesem Hintergrund haben sich die Beteiligten dafür entschieden, gemeinsam verschiedene Materialien zur Unterstützung der Ausbildungspraxis zu entwickeln. In der vorliegenden Handreichung werden die Ergebnisse der Neuordnung und die damit verbundenen Ziele und Hintergründe aufbereitet und anschaulich dargestellt. Dazu werden praktische Handlungshilfen zur Planung und Durchführung der betrieblichen und schulischen Ausbildung angeboten.

Ich wünsche mir weiterhin eine umfassende Verbreitung bei allen, die mit der dualen Berufsausbildung befasst sind, sowie bei den Auszubildenden selbst. Den Autoren und Autorinnen gilt mein herzlicher Dank für ihre engagierte und qualifizierte Arbeit.



Bonn, im August 2022
Prof. Dr. Friedrich Hubert Esser
Präsident Bundesinstitut für Berufsbildung

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1 Informationen zum Ausbildungsberuf	6
1.1 Warum eine Neuordnung?	6
1.2 Was ist neu?	6
1.3 Wahlqualifikationen	6
1.4 Historische Entwicklung des Berufs	7
1.5 Karriere, Fort- und Weiterbildung	7
2 Betriebliche Umsetzung der Ausbildung	9
2.1 Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan	10
2.1.1 Paragraphen der Ausbildungsordnung	10
2.1.2 Ausbildungsrahmenplan	22
2.1.3 Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan	22
2.2 Zeitliche Richtwerte und Zuordnung	50
2.3 Betrieblicher Ausbildungsplan	52
2.4 Ausbildungsnachweis	52
2.5 Hilfen zur Durchführung der Ausbildung	53
2.5.1 Didaktische Prinzipien der Ausbildung	53
2.5.2 Handlungsorientierte Ausbildungsmethoden	54
2.5.3 Checklisten	58
2.6 Nachhaltige Entwicklung in der Berufsausbildung	62
3 Berufsschule als Lernort der dualen Ausbildung	64
3.1 Lernfeldkonzept und die Notwendigkeit der Kooperation der Lernorte	65
3.2 Rahmenlehrplan	66
3.2.1 Berufsbezogene Vorbemerkungen	66
3.2.2 Übersicht Lernfelder	67
3.2.3 Umsetzung von Lernfeldern in Lernsituationen	77
3.2.4 Beispiele für eine Lernsituation	79
4 Prüfungen	84
4.1 Gestreckte Abschlussprüfung (GAP)	84
4.2 Prüfungsinstrumente	85
4.3 Prüfungsstruktur	86
4.3.1 Teil 1 der „Gestreckten Abschlussprüfung“	87
4.3.2 Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“	88
5 Weiterführende Informationen	91
5.1 Hinweise und Begriffserläuterungen	91
5.2 Abkürzungsverzeichnis	96
5.3 Links	97
5.4 Adressen	100



Die berufsbezogenen Inhalte dieser Umsetzungshilfe geben den Sachstand nach abgeschlossener Neuordnung des Berufs 2022 wieder. Aktuelle Informationen und eventuell erfolgte Änderungen der gesetzlichen Vorgaben finden Sie unter: [https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/oli7841]



Dieses Symbol verweist an verschiedenen Stellen im Dokument auf Praxisbeispiele und Zusatzmaterialien, die Sie auf der Seite des Berufs im Internet finden [https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/oli7841?page=3]

1 Informationen zum Ausbildungsberuf

1.1 Warum eine Neuordnung?

Die veränderten Anforderungen an die Kompetenzen von Fachkräften in der Versicherungsbranche machten es notwendig, das Berufsbild der Kaufleute für Versicherungen und Finanzen neu zu beschreiben. Digitale Transformationsprozesse, Umstrukturierungen in den Unternehmen und nicht zuletzt die veränderten Erwartungen der Kunden und Kundinnen an die Branche erforderten Anpassungen in der Ausbildung. Die spartenbezogene Ausbildung wird abgelöst durch eine produktorientierte Absicherung in den jeweiligen Lebenszyklen mit Fokus auf den Kundenbedarf. Hieraus ergibt sich die Ausbildung in Kundenbedarfsfeldern, in denen die jeweiligen Sparten und Produkte vermittelt werden.

1.2 Was ist neu?

In der Berufswelt spielen die digitalen Kompetenzen eine immer größere Rolle. In der neuen Ausbildungsordnung finden sich deshalb neben der neuen Standardberufsbildposition zur digitalisierten Arbeitswelt weitere digitale Inhalte für alle Auszubildenden. Die bisherige Ausbildung in Produkten und Sparten wird durch die Schaffung von Kundenbedarfsfeldern ersetzt. Die sechs neuen Kundenbedarfsfelder sind:

- ▶ Wohnen und Wohneigentum absichern,
- ▶ Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern,
- ▶ Mobilität und Reisen absichern,
- ▶ Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern,
- ▶ Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden und
- ▶ Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen.

Diese Kundenbedarfsfelder lernen alle Auszubildenden während der Ausbildung kennen. Sie spiegeln den Absicherungsbedarf in den verschiedenen Lebenssituationen der Kunden und Kundinnen wider und kombinieren Produkte aus den verschiedenen Sparten. Der Bereich Finanzierungen im Privatkundenbereich entfällt. Im Gegenzug werden die verschiedenen Anlageformen in Investmentfonds mit den unterschiedlichen Anlageschwerpunkten in den Versicherungsprodukten in der Altersvorsorge vermittelt. Grund hierfür ist, dass Überschussbeteiligungen aufgrund der Niedrigzinsphase überwiegend in Investment- und Aktienfonds angelegt werden.

Mit der Neuordnung wird auch die „Gestreckte Abschlussprüfung“ eingeführt, die aus zwei Prüfungsteilen besteht. Die bisherige Zwischenprüfung, die den aktuellen Lernstand abgeprüft hat und nicht in das Prüfungsergebnis eingeflossen ist, wird durch Teil 1 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ ersetzt. Dieser erste Prüfungsteil wird im vierten Halbjahr absolviert und fließt in das Gesamtergebnis der Prüfung ein. Inhalte aus diesem Prüfungsteil werden in Teil 2 der Prüfung nicht noch einmal geprüft. Teil 2 der Abschlussprüfung erfolgt am Ende der Ausbildung. Statt aus bisher vier

Prüfungsbereichen besteht die künftige Abschlussprüfung aus fünf Prüfungsbereichen. Gleichzeitig ändert sich die Gewichtung der beiden mündlichen Prüfungen. Durch die Aufhebung von Fachrichtungen und die Fokussierung des Teils Finanzen auf ein reines Anlagenthema verändert sich die Gesamtstruktur der Ausbildung.

Die Wahlqualifikationen wurden zu fünf Bereichen zusammengefasst und beinhalten unter anderem die neue Wahlqualifikation „Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft“. Eine ursprünglich geplante Wahlqualifikation „Immobilendarlehen“ konnte aufgrund des notwendigen Umfangs nicht realisiert werden, da es sonst zu einer Ungleichgewichtung in der Wahlqualifikation gekommen wäre. Diese Qualifikation kann durch die Ausbildung zum/zur geprüften Fachmann/-frau für Immobiliendarlehensvermittlung bei der IHK erworben werden.

1.3 Wahlqualifikationen

Die Wahlqualifikationen ermöglichen eine vertiefte Ausbildung in einem Bereich der Versicherungswirtschaft, der für den Ausbildungsbetrieb besonders wichtig ist.

Die fünf neuen Wahlqualifikationen sind:

- ▶ Versicherungsfälle managen,
- ▶ Risikomanagement durchführen,
- ▶ Risiken für Nicht-Privatkunden absichern,
- ▶ Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten und
- ▶ Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten.

Die Wahlqualifikationen bilden die unterschiedlichen Einsatzgebiete im Innen- und Außendienst ab und zeigen das Zusammenwirken zwischen den einzelnen Aufgabengebieten auf. Jede/-r Auszubildende entscheidet sich, je nach Einsatzgebiet im Unternehmen, spätestens im dritten Ausbildungsjahr für eine der fünf Wahlqualifikationen. Geprüft werden die Wahlqualifikationen anhand einer komplexen betrieblichen Aufgabe.

Neu ist die Wahlqualifikation im Bereich der Digitalisierungsprozesse. Durch diese soll eine bessere Verzahnung der IT-Bereiche mit den Versicherungsbereichen bei der Entwicklung von Produkten und deren Anwendungen erfolgen. Die so herausgebildete Schnittstellenkompetenz wird es IT-affinen Fachkräften ermöglichen, den Auftritt des Unternehmens im Internet gemeinsam mit der jeweiligen IT-Abteilung kundenfreundlicher und nutzeroptimiert zu gestalten.



Abbildung 1: Ausbildungsstruktur Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (Quelle: BWV)

1.4 Historische Entwicklung des Berufs

In den Nachkriegsjahren fehlte es an ausgebildetem Nachwuchs für die Versicherungsbranche und an Richtlinien für die Ausbildung von Lehrlingen. Ab 1949 entwickelten der Ausschuss für Nachwuchs- und Berufsausbildungsfragen des Gesamtverbands der Versicherungswirtschaft, die Gewerkschaften und die Außendienstverbände in Zusammenarbeit ein Berufsbild für die Versicherungswirtschaft, welches am 8.12.1951 als Lehrberuf „Versicherungskaufmann“ in Kraft trat.

Seitdem gab es fünf Neuordnungen und zwei Teilnovellierungen des Ausbildungsberufs. Die erste Neuordnung 1973 beinhaltete eine verwaltungs- und wissensorientierte Einbranchenausbildung und vereinheitlichte weitgehend die Ausbildungsordnung für die vier kaufmännischen Ausbildungsberufe Industriekaufmann, Kaufmann im Groß- und Außenhandel, Bankkaufmann und Versicherungskaufmann. In der Neuordnung von 1977 erfolgte zusätzlich die inhaltliche Abstimmung der Lernorte Berufsschule und Betrieb. Mit der Neuordnung 1996 wurde die Ausbildung in eine kunden- und handlungsorientierte Zwei-Sparten-Ausbildung geändert. Aus dem Fachgespräch wurde nun das Kundenberatungsgespräch. Mit der Teilnovellierung 2002 wurden erstmals Finanzprodukte in die Produktpalette der zu vermittelnden Inhalte aufgenommen. Damit bestand für Unternehmen mit dem Schwerpunkt im Gewerbekundengeschäft die Möglichkeit, diese zum Gegenstand des Kundenberatungsgesprächs zu machen.

Die Neuordnung 2006 eröffnete die flexible Ausbildung in Fachrichtungen und Wahlqualifikationen. Die Ausbildung wurde über alle Sparten hinweg vertriebs- und handlungsorientiert und ermöglichte die Spezialisierung im Versiche-

rungsunternehmen nach Bedarf. Durch die Einbeziehung des Finanzbereichs wurde der Titel des Ausbildungsberufs in „Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen“ geändert. Mit der Teilnovellierung 2014 wurden die Inhalte zu den Finanzprodukten in Teilen angepasst. Die Wahlqualifikationen in der Fachrichtung Versicherung wurden überarbeitet und „echte“ Wahlqualifikationen in der Fachrichtung Finanzberatung geschaffen.

1.5 Karriere, Fort- und Weiterbildung

Auch nach der Ausbildung stehen den Kaufleuten für Versicherungen und Finanzanlagen Systeme von Weiterbildungsgängen verschiedener Niveaus, Inhalte und Rechtsgrundlagen zur Verfügung. Die beruflichen Weiterbildungsmöglichkeiten umfassen bundeseinheitliche Regelungen, Kammerregelungen, privatrechtliche Abschlüsse und Fortbildungen im Vertrieb [<https://www.bwv.de>]. Die bundeseinheitlichen Abschlüsse der höherqualifizierenden Berufsbildung werden nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) geregelt und decken die unterschiedlichen Stufen des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR) ab. Seit 2020 sind drei Fortbildungsstufen der höherqualifizierenden Berufsbildung im Berufsbildungsgesetz verankert:

- ▶ Geprüfter Berufsspezialist/Geprüfte Berufsspezialistin,
- ▶ Bachelor Professional,
- ▶ Master Professional.

Weiterbildungsmöglichkeiten (Beispiele)		
DQR-Niveau 5	DQR-Niveau 6	DQR-Niveau 7
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Geprüfte/-r Fachberater/-in für Finanzdienstleistungen 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bachelor Professional in Versicherungen und Finanzanlagen ▶ Geprüfte/-r Bankfachwirt/-in ▶ Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Finanzberatung ▶ Geprüfte/-r Leasingfachwirt/-in ▶ Staatlich geprüfte/-r Betriebswirt/-in in den einschlägigen Fachrichtungen 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Geprüfte/-r Betriebswirt/-in nach dem Berufsbildungsgesetz – Master Professional in Business Management nach dem Berufsbildungsgesetz

Studium

In der Versicherungswirtschaft gibt es neben den beruflichen Aufstiegsqualifizierungen auch die Möglichkeit, in verschiedenen Studiengängen in staatlicher oder privater Trägerschaft weitere Kompetenzen zu erwerben, sofern die jeweiligen Zugangsvoraussetzungen erfüllt sind.

Die Deutsche Versicherungsakademie (DVA) bietet beispielsweise besondere Studiengänge für fachliche Weiterbildung an. Angeboten werden auch berufsbegleitende Bachelor-Studiengänge oder Duale Studiengänge, die einen Berufsabschluss und einen Bachelor-Abschluss ermöglichen, z. B.:

- ▶ Insurance Management (B.A.) mit dem Schwerpunkt Vertrieb,
- ▶ Business Management (B.A.) in der Studienrichtung Versicherungsvertriebsmanagement,
- ▶ Bachelor of Arts mit dem Schwerpunkt Versicherungen
- ▶ Versicherungsmanagement (B.A.),
- ▶ Bachelor of Insurance Management, in vier Jahren zum Versicherungsbetriebswirt (DVA), Duales Studium.

2 Betriebliche Umsetzung der Ausbildung

Betriebe haben im dualen Berufsausbildungssystem eine Schlüsselposition bei der Gestaltung und Umsetzung der Ausbildung. Es gibt zahlreiche Gründe für Betriebe, sich an der dualen Ausbildung zu beteiligen:

- ▶ Im eigenen Betrieb ausgebildete Fachkräfte kennen sich gut aus, sind flexibel einsetzbar und benötigen keine Einarbeitungsphase.
- ▶ Der Personalbedarf kann mittel- und langfristig mit selbst ausgebildeten Fachkräften gedeckt werden. Betriebe können gezielt nach ihren Bedürfnissen ausbilden und die Kompetenzen vermitteln, die für ihr Unternehmen von Bedeutung sind.
- ▶ Auszubildende tragen dazu bei, den betrieblichen Erfolg zu steigern. Durch die Ausbildung entstehen zwar in der Anfangsphase zusätzliche Kosten, aber mit zunehmender Ausbildungsdauer arbeiten die Auszubildenden weitgehend selbstständig.¹
- ▶ Auszubildende bringen neue Ideen und Innovationen in den Betrieb, kennen sich mit aktuellen Themen wie Digitalisierung häufig sehr gut aus und können selbstständig Projekte umsetzen, die dem Betrieb nutzen.
- ▶ Über die Ausbildung wird die Bindung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen an den Betrieb gefördert. Die Kosten für Personalgewinnung können damit gesenkt werden.

Der Ausbildungsbetrieb ist zentraler Lernort innerhalb des dualen Systems und hat damit eine große bildungspolitische Bedeutung und gesellschaftliche Verantwortung. Der Bildungsauftrag des Betriebes besteht darin, den Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit auf der Grundlage der Ausbildungsordnung zu vermitteln.

Ein wichtiger methodischer Akzent wird mit der Forderung gesetzt, die genannten Ausbildungsinhalte so zu vermitteln,

§ „dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren ein“ (§ 3, Absatz 2 der Ausbildungsordnung).

Die Befähigung zum selbstständigen Handeln wird während der betrieblichen Ausbildung systematisch entwickelt. Ausbilden darf nur, wer persönlich und fachlich geeignet ist. Ausbilder/-innen stehen in der Verantwortung, ihre Rolle als Lernberater/-innen und Planer/-innen der betrieblichen Ausbildung wahrzunehmen. Hierfür sollten sie sich stets auf Veränderungen einstellen und neue Qualifikationsanforderungen zügig in die Ausbildungspraxis integrieren. Die Ausbilder-Eignungsprüfung (nach AEVO) [https://www.gesetze-im-internet.de/ausbeignv_2009] bietet einen geeigneten Einstieg in die Ausbildertätigkeit. Sie dient auch als formaler Nachweis der fachlichen und pädagogischen Eignung des Ausbildungsbetriebes.

1 Weiterführende Informationen zu Kosten und Nutzen der Ausbildung [<https://www.bibb.de/de/11060.php>]

2.1 Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan

2.1.1 Paragraphen der Ausbildungsordnung

Für diese Umsetzungshilfe werden nachfolgend einzelne Paragraphen der Ausbildungsordnung erläutert (siehe graue Kästen). Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder

in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule wurden am 19.04.2022 im amtlichen Teil des Bundesanzeigers veröffentlicht.

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (Versicherungs- und Finanzanlagen-Kaufleute-Ausbildungsverordnung – VersFinKfIAusbV)

Vom 2. März 2022

Auf Grund des § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes in der Fassung der Bekanntmachung vom 4. Mai 2020 (BGBl. I S. 920) in Verbindung mit § 1 Absatz 2 des Zuständigkeitsanpassungsgesetzes vom 16. August 2002 (BGBl. I S. 3165) und dem Organisationserlass vom 8. Dezember 2021 (BGBl. I S. 5176) verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

Das Bundesministerium der Finanzen (BMF) hat den Ausbildungsberuf „Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen“ im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) staatlich anerkannt. Damit greift das Berufsbildungsgesetz (BBiG) mit seinen Rechten und Pflichten für Auszubildende und Ausbildungsbetriebe. Gleichzeitig wird damit sichergestellt, dass Jugendliche unter 18 Jahren nur in diesem staatlich anerkannten Ausbildungsberuf ausgebildet werden dürfen. Darüber hinaus darf die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen nur nach den Vorschriften dieser Ausbildungsordnung erfolgen, denn: Ausbildungsordnungen regeln bundeseinheitlich den betrieblichen Teil der dualen Berufsausbildung in anerkannten Ausbildungsberufen. Sie richten sich an alle an der Berufsausbildung im dualen System Beteiligten, insbesondere an Ausbildungsbetriebe, Auszubildende, das Ausbildungspersonal und an die zuständigen Stellen, hier die Industrie- und Handelskammern.

Der duale Partner der betrieblichen Ausbildung ist die Berufsschule. Der Berufsschulunterricht erfolgt auf der Grundlage des abgestimmten Rahmenlehrplans. Da der Unterricht in den Berufsschulen generell der Zuständigkeit der Länder unterliegt, können diese den Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz, erarbeitet von Berufsschullehrern und Berufsschullehrerinnen der Länder, in eigene Rahmenlehrpläne umsetzen oder direkt anwenden. Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrpläne sind im Hinblick auf die Ausbildungsinhalte und den Zeitpunkt ihrer Vermittlung in Betrieb und Berufsschule aufeinander abgestimmt.

Die vorliegende Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen wurde im Bundesinstitut für Berufsbildung in Zusammenarbeit mit Sachverständigen der Arbeitnehmer- und der Arbeitgeberseite erarbeitet.

Kurzübersicht

- [▼ Abschnitt 1]: Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung (§§ 1 bis 5)
- [▼ Abschnitt 2]: Abschlussprüfung (§§ 6 bis 16)
- [▼ Abschnitt 3]: Zusatzqualifikation (§§ 17 bis 18)
- [▼ Abschnitt 4]: Schlussvorschrift (§ 19)

Abschnitt 1: Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung

§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf mit der Berufsbezeichnung des Kaufmanns für Versicherungen und Finanzanlagen und der Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen wird nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

Für einen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf darf nur nach der Ausbildungsordnung ausgebildet werden. Die vorliegende Verordnung bildet damit die Grundlage für eine bundeseinheitliche Berufsausbildung in den Ausbildungsbetrieben. Die Aufsicht darüber führen die zuständigen Stellen, hier die Industrie- und Handelskammern, nach § 71 Berufsbildungsgesetz (BBiG). Die zuständige Stelle hat insbesondere die Durchführung der Berufsausbildung zu überwachen und sie durch Beratung der Auszubildenden und der Ausbilder/-innen zu fördern.

§ 2 Dauer der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

Die Ausbildungsdauer ist so bemessen, dass den Auszubildenden die für eine qualifizierte Berufstätigkeit notwendigen Ausbildungsinhalte vermittelt werden können und ihnen der Erwerb der erforderlichen Berufserfahrung ermöglicht wird (siehe § 1 Absatz 3 BBiG). Beginn und Dauer der Berufsausbildung werden im Berufsausbildungsvertrag angegeben (§ 11 Absatz 1 Punkt 2 BBiG). Das Berufsausbildungsverhältnis endet mit dem Bestehen der Abschlussprüfung oder mit dem Ablauf der Ausbildungszeit (§ 21 Absatz 1 und 2 BBiG). Verkürzung/Verlängerung der Ausbildungszeit [▼ Kapitel 5.1 „Dauer der Berufsausbildung“]

§ 3 Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan

- (1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.
- (2) Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf von den Ausbildenden abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.
- (3) Die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen von den Ausbildenden so vermittelt werden, dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren bei der Ausübung der beruflichen Aufgaben ein.

Bei den im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten handelt es sich um Mindestinhalte, die von einem Ausbildungsbetrieb in jedem Fall vermittelt werden müssen. Weitere (betriebsspezifische) Inhalte können darüber hinaus vermittelt werden. Innerhalb dieses inhaltlichen Mindestrahmens kann in begründeten Fällen von der Organisation der Berufsausbildung abgewichen werden. Weitere Erläuterungen finden sich in [[▼ Kapitel 2.1.2 „Ausbildungsrahmenplan“](#)].

Umfassendes Ziel der Ausbildung ist es, die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit zu befähigen, das heißt, Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen können die ihnen übertragenen Aufgaben selbstständig planen, durchführen und kontrollieren.

§ 4 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild

- (1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:
 1. wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten,
 2. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in fünf Wahlqualifikationen mit einem zeitlichen Richtwert von jeweils 6 Monaten sowie
 3. wahlqualifikationsübergreifende integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind in Berufsbildpositionen und Wahlqualifikationen gebündelt.

- (2) Die Berufsbildpositionen der wahlqualifikationsübergreifenden berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:
 1. Prozesse in der Versicherungswirtschaft einschätzen und berücksichtigen,
 2. Arbeit in der digitalisierten Versicherungswirtschaft gestalten,
 3. Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen,
 4. rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen einhalten,
 5. Kundinnen und Kunden ganzheitlich beraten und betreuen,
 6. Wohnen und Wohneigentum absichern,
 7. Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern,
 8. Mobilität und Reisen absichern,
 9. Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern,

10. für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden,
 11. Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen und
 12. Versicherungsfälle regulieren.
- (3) Es ist eine der folgenden Wahlqualifikationen auszuwählen und im Ausbildungsvertrag festzulegen:
1. Versicherungsfälle managen,
 2. Risikomanagement durchführen,
 3. Risiken für Nicht-Privatkunden absichern,
 4. im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten oder
 5. Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten.
- (4) Die Berufsbildpositionen der wahlqualifikationsübergreifenden, integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:
1. Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht,
 2. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit,
 3. Umweltschutz und Nachhaltigkeit und
 4. digitalisierte Arbeitswelt.

In ihrer Summe bilden die Berufsbildpositionen das Ausbildungsberufsbild und charakterisieren damit den Ausbildungsberuf. Das Ausbildungsberufsbild umfasst grundsätzlich alle Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die zur Erlangung des Berufsabschlusses Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen notwendig sind. Es enthält die Ausbildungsinhalte in übersichtlich zusammengefasster Form und gliedert sich in wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Absatz 2, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer Wahlqualifikation gemäß Absatz 3 sowie wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (Standarberufsbildpositionen), die während der gesamten Ausbildung im Zusammenhang mit anderen fachlichen Ausbildungsinhalten zu vermitteln sind, gemäß Absatz 4. Die zu jeder laufenden Nummer des Ausbildungsberufes gehörenden Ausbildungsinhalte sind im Ausbildungsrahmenplan aufgeführt sowie sachlich und zeitlich gegliedert.

Erläuterungen zu den Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten der einzelnen Berufsbildpositionen finden sich in [[▼ Kapitel 2.1.3 „Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan“](#)].

Die Wahlqualifikation muss vor Beginn der Ausbildung im Ausbildungsvertrag festgelegt werden. Die gewählte Wahlqualifikation kann aber im Laufe der Ausbildung, spätestens mit der Anmeldung zu Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“, im gegenseitigen Einvernehmen formlos geändert werden.

§ 5 Ausbildungsplan

Die Auszubildenden haben spätestens zu Beginn der Ausbildung auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans für jeden Auszubildenden und für jede Auszubildende einen Ausbildungsplan zu erstellen.

Für den individuellen Ausbildungsplan erstellt der Ausbildungsbetrieb auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans den betrieblichen Ausbildungsplan für die Auszubildenden. Dieser wird jedem und jeder Auszubildenden zu Beginn der Ausbildung ausgehändigt und erläutert; ebenso soll den Auszubildenden die Ausbildungsordnung zur Verfügung stehen [▼ Kapitel 2.3 „Betrieblicher Ausbildungsplan“].

Abschnitt 2: Abschlussprüfung

§ 6 Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt

- (1) Die Abschlussprüfung besteht aus den Teilen 1 und 2.
- (2) Teil 1 soll im vierten Ausbildungshalbjahr stattfinden.
- (3) Teil 2 findet am Ende der Berufsausbildung statt.
- (4) Wird die Ausbildungsdauer verkürzt, so soll Teil 1 der Abschlussprüfung spätestens vier Monate vor dem Zeitpunkt von Teil 2 der Abschlussprüfung stattfinden.
- (5) Den jeweiligen Zeitpunkt legt die zuständige Stelle fest.

Die „Gestreckte Abschlussprüfung“ verfolgt das Ziel, bereits einen Teil der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten etwa zur Mitte der Ausbildungszeit zu prüfen. Die bereits in Teil 1 geprüften Inhalte werden in Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ nicht nochmals geprüft [▼ Kapitel 4.1 „Gestreckte Abschlussprüfung“].

§ 7 Inhalt des Teiles 1

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan für die ersten 15 Ausbildungsmonate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

In Teil 1 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ soll festgestellt werden, ob und inwieweit die Auszubildenden die in den ersten 18 Monaten der Ausbildung zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten erworben haben und sie unter Prüfungsbedingungen nachweisen können.

Eine Zulassungsvoraussetzung für Teil 1 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ ist die Vorlage eines vom Ausbilder/von der Ausbilderin und von dem/der Auszubildenden unterzeichneten Ausbildungsnachweises [▼ Kapitel 2.4 „Ausbildungsnachweis“].

§ 8 Prüfungsbereich des Teiles 1

- (1) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „Allgemeine Versicherungswirtschaft“ statt.
- (2) Im Prüfungsbereich „Allgemeine Versicherungswirtschaft“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. die Bedeutung der Versicherungswirtschaft einzuschätzen und zu beschreiben,
 2. geeignete Kommunikationswege bei der Beratung und Betreuung von Kundinnen und Kunden zu nutzen,
 3. Kundendaten zu erheben und als Grundlage für die Beratung und Betreuung zu nutzen,
 4. die rechtlichen Rahmenbedingungen in Beratungsgesprächen sowie während der Vertragsanbahnung und der Vertragslaufzeit einzuhalten,
 5. Beratungsanlässe bei Privatkunden zu identifizieren,
 6. für die Beratung individuelle Bedarfe zu analysieren und zu erläutern,
 7. individuelle, bedarfsgerechte Lösungen zu entwickeln,
 8. Angebote zu erstellen und
 9. ergänzende Serviceleistungen und weitere Schritte zur Vertragsschließung aufzuzeigen.
- (3) Für den Nachweis nach Absatz 2 Nummer 4 bis 6 sind folgende Gebiete zugrunde zu legen:
 1. die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum,
 2. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung und
 3. die Absicherung von Mobilität und Reisen.
- (4) Für den Nachweis nach Absatz 2 Nummer 7 bis 9 ist als Gebiet die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum zugrunde zu legen.
- (5) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.
- (6) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

Die genannten Gebiete orientieren sich an den Kundenbedarfsefeldern aus Abschnitt A des Ausbildungsrahmenplans und begrenzen den Prüfungsbereich entsprechend.

§ 9 Inhalt des Teiles 2

- (1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf
 1. die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
 2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.
- (2) In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich ist.

- (3) Das jeweilige Gebiet nach § 11 Absatz 3 und § 12 Absatz 2 wird von den Ausbildenden festgelegt und der zuständigen Stelle mit der Anmeldung zu Teil 2 der Abschlussprüfung mitgeteilt. Bei der Auswahl der Gebiete ist der betriebliche Ausbildungsschwerpunkt zu berücksichtigen.
- (4) Mit der Anmeldung zu Teil 2 der Abschlussprüfung wird der zuständigen Stelle von den Ausbildenden die nach § 4 Absatz 3 ausgewählte Wahlqualifikation mitgeteilt.

§ 10 Prüfungsbereiche des Teiles 2

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“,
2. „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“,
3. „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ sowie
4. „Wirtschafts- und Sozialkunde“.

Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ findet am Ende der Ausbildungszeit statt. Die Prüfungstermine werden rechtzeitig von der zuständigen Stelle bekannt gegeben. Der ausbildende Betrieb ist verpflichtet, Auszubildende fristgerecht zur Prüfung anzumelden und für die Teilnahme freizustellen [▼ Kapitel 4 „Prüfungen“].

§ 11 Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“

- (1) Im Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. für die Beratung individuelle Bedarfe zu analysieren und zu erläutern,
 2. individuelle, bedarfsgerechte Lösungen zu entwickeln und dabei Anforderungen der Kundin oder des Kunden mit anderen Arbeits- und Geschäftsbereichen abzustimmen,
 3. Chancen und Risiken von Finanzanlageformen zu beurteilen,
 4. Angebote zu erstellen,
 5. ergänzende Serviceleistungen und weitere Schritte zur Vertragsschließung aufzuzeigen,
 6. Auswirkungen von Geschäftsfällen auf das Unternehmen, auf betriebliche Kennzahlen sowie auf die Kosten- und Leistungsrechnung darzustellen und
 7. Versicherungsfälle zu regulieren.
- (2) Für den Nachweis nach Absatz 1 Nummer 1 bis 6 sind folgende Gebiete zugrunde zu legen:
 1. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung,
 2. die Absicherung von Mobilität und Reisen,
 3. die Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege,
 4. die Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung und
 5. die Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung.

- (3) Für den Nachweis nach Absatz 1 Nummer 7 ist eines der folgenden Gebiete zugrunde zu legen:
1. die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum,
 2. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung,
 3. die Absicherung von Mobilität und Reisen,
 4. die Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege,
 5. die Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung oder
 6. die Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung.
- (4) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.
- (5) Die Prüfungszeit beträgt 150 Minuten.

§ 12 Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

- (1) Im Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
1. Kundengespräche systematisch und zielorientiert zu führen,
 2. die Interessen von Kundinnen und Kunden ganzheitlich zu berücksichtigen,
 3. auf Kundenfragen und -einwände einzugehen,
 4. analoge oder digitale Medien gesprächsunterstützend einzusetzen und
 5. über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe zu erkennen und anzusprechen.
- (2) Für den Nachweis nach Absatz 1 ist eines der folgenden Gebiete zugrunde zu legen:
1. die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum,
 2. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung,
 3. die Absicherung von Mobilität und Reisen,
 4. die Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege,
 5. die Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung,
 6. die Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung oder
 7. die Absicherung von Nicht-Privatkunden.
- (3) Mit dem Prüfling wird ein Kundengespräch als Gesprächssimulation geführt.
- (4) Für die Gesprächssimulation stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben aus dem nach Absatz 2 zugrunde gelegten Gebiet zur Auswahl. Der Prüfling hat eine der Aufgaben auszuwählen. Für die Auswahl der Aufgabe und die Vorbereitung auf die Gesprächssimulation stehen ihm insgesamt 15 Minuten zur Verfügung.
- (5) Die Gesprächssimulation dauert höchstens 15 Minuten.

Die Möglichkeit, den Prüflingen unterschiedliche Kommunikationskanäle (Face to Face, digital oder telefonisch) in der Gesprächssimulation zur Auswahl zu stellen, soll für künftige Prüfungsnovellierungen geprüft werden.

§ 13 Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

- (1) Im Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. die Bearbeitung einer komplexen berufstypischen Aufgabe prozessorientiert zu planen, durchzuführen und auszuwerten,
 2. die Aufgabe nachvollziehbar darzustellen und in den betrieblichen Zusammenhang einzuordnen,
 3. unterschiedliche Lösungswege zu entwickeln, eine Auswahl zu treffen, diese zu begründen und dabei insbesondere wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Aspekte zu berücksichtigen,
 4. projektorientierte Arbeitsweisen in der Bearbeitung der Aufgabe anzuwenden,
 5. Ergebnisse der Aufgabenbearbeitung, insbesondere hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit, zu bewerten und
 6. den gewählten Lösungsweg sowie das gesamte Vorgehen während der Aufgabenbearbeitung zu reflektieren.
- (2) Für den Nachweis nach Absatz 1 ist die nach § 9 Absatz 4 von den Ausbildenden mitgeteilte Wahlqualifikation zugrunde zu legen.
- (3) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt.
- (4) Der Prüfling hat zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch zu der nach § 4 Absatz 3 ausgewählten Wahlqualifikation eigenständig im Ausbildungsbetrieb eine praxisbezogene Aufgabe durchzuführen. Die eigenständige Durchführung ist von dem oder der Ausbildenden zu bestätigen.
- (5) Der Prüfling hat zu der praxisbezogenen Aufgabe einen Report zu erstellen. In dem Report hat er die Aufgabenstellung, die Zielsetzung, die Planung, das Vorgehen und das Ergebnis zu beschreiben und den Prozess zu reflektieren, der zu dem Ergebnis geführt hat. Der Report soll zwei bis vier Seiten umfassen.
- (6) Der Report sowie die Bestätigung über die eigenständige Durchführung nach Absatz 4 Satz 2 müssen der zuständigen Stelle spätestens am ersten Tag des Teiles 2 der Abschlussprüfung vorliegen.
- (7) Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung der praxisbezogenen Aufgabe und des Lösungswegs durch den Prüfling eingeleitet. Die Darstellung soll eine Dauer von fünf Minuten nicht übersteigen und kann durch visualisierende Hilfsmittel unterstützt werden.
- (8) Ausgehend von der durchgeführten praxisbezogenen Aufgabe und dem dazu erstellten Report entwickelt der Prüfungsausschuss für die ausgewählte Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die Erfüllung der in Absatz 1 genannten Anforderungen nachgewiesen werden kann.
- (9) Die Prüfungszeit für das fallbezogene Fachgespräch beträgt höchstens 20 Minuten einschließlich der einleitenden Darstellung des Prüflings nach Absatz 7.
- (10) Bewertet wird nur die Leistung, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch erbringt. Nicht bewertet werden die Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe und der Report.

§ 14 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

- (1) Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.
- (2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.
- (3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

Bei den Angaben zu diesem Prüfungsbereich handelt es sich um einen einheitlich geregelten Standard. Die zu prüfenden Inhalte, das Prüfungsinstrument und die Prüfungszeit sind für alle neuzuordnenden anerkannten Ausbildungsberufe anzuwenden.

§ 15 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

- (1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. „Allgemeine Versicherungswirtschaft“	mit 20 Prozent,
2. „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“	mit 30 Prozent,
3. „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“	mit 20 Prozent,
4. „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“	mit 20 Prozent sowie
5. „Wirtschafts- und Sozialkunde“	mit 10 Prozent.
- (2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen – auch unter Berücksichtigung einer mündlichen Ergänzungsprüfung nach § 16 – wie folgt bewertet worden sind:
 1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
 2. im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
 3. im Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ mit mindestens „ausreichend“,
 4. in mindestens zwei weiteren Prüfungsbereichen von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“ und
 5. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.

Über das Bestehen ist ein Beschluss nach § 42 Absatz 1 Nummer 3 des Berufsbildungsgesetzes zu fassen.

Die Summe der Gewichtungen der Prüfungsbereiche aus Teil 1 und Teil 2 muss 100 Prozent ergeben.

Soweit Wirtschafts- und Sozialkunde um berufsspezifische Inhalte ergänzt wird, können bis zu 20 Prozentpunkte vergeben werden.

§ 16 Mündliche Ergänzungsprüfung

- (1) Der Prüfling kann in einem Prüfungsbereich eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen.
- (2) Dem Antrag ist stattzugeben,
 1. wenn er für einen der folgenden Prüfungsbereiche gestellt worden ist:
 - a) „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ oder
 - b) „Wirtschafts- und Sozialkunde“,
 2. wenn der benannte Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und
 3. wenn die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Die mündliche Ergänzungsprüfung darf nur in einem einzigen Prüfungsbereich durchgeführt werden.
- (3) Die mündliche Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten dauern.
- (4) Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

Eine mündliche Ergänzungsprüfung ist nur in den Prüfungsbereichen aus Teil 2 der Abschlussprüfung zulässig. Die mündliche Ergänzungsprüfung kann nur für solche Prüfungsbereiche mit eigenen Anforderungen und eigener Gewichtung vorgesehen werden, in denen Prüfungsleistungen ausschließlich schriftlich zu erbringen sind.

Erfolgt die mündliche Ergänzungsprüfung in einem Prüfungsbereich, der mehrere Prüfungsinstrumente beinhaltet, wird die mündliche Prüfung ausschließlich auf das Prüfungsinstrument Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben bezogen. Voraussetzung ist, dass für die Schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben eigenständige Prüfungsanforderungen und eine eigenständige Gewichtung geregelt sind.

Abschnitt 3: Zusatzqualifikation

§ 17 Inhalt der Zusatzqualifikation

- (1) Als Zusatzqualifikation kann die Ausbildung in einer Wahlqualifikation nach § 4 Absatz 3 vereinbart werden, die nicht im Rahmen der Berufsausbildung gewählt worden ist.
- (2) Für die Vermittlung der Zusatzqualifikation ist die sachliche Gliederung des Abschnitts B der Anlage entsprechend anzuwenden.

Der oder die Auszubildende kann sich freiwillig in einer weiteren Wahlqualifikation nach § 4 Absatz 3, die nicht im Rahmen der Berufsausbildung gewählt worden ist, prüfen lassen. Die Beantragung erfolgt in Absprache mit dem Ausbildungsbetrieb bei der örtlichen Industrie- und Handelskammer.

§ 18 Prüfung der Zusatzqualifikation

- (1) Die Zusatzqualifikation wird auf Antrag des oder der Auszubildenden geprüft, wenn der oder die Auszubildende glaubhaft macht, dass ihm oder ihr die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind. Die Prüfung findet im zeitlichen Zusammenhang mit Teil 2 der Abschlussprüfung als gesonderte Prüfung statt.
- (2) Für die Prüfung der Zusatzqualifikation ist § 13 entsprechend anzuwenden.
- (3) Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn die Prüfungsleistung mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden ist.

Die Zusatzqualifikation kann auf Antrag des oder der Auszubildenden nur gewählt werden, wenn der entsprechende Wahlbereich auch im Unternehmen abbildbar ist und durchgeführt wird.

Abschnitt 4: Schlussvorschrift

§ 19 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2022 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 17. Mai 2006 (BGBl. I S. 1187), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 27. Mai 2014 (BGBl. I S. 690) geändert worden ist, außer Kraft.

2.1.2 Ausbildungsrahmenplan

Der Ausbildungsrahmenplan als Teil der Ausbildungsordnung nach § 5 BBiG bildet die Grundlage für die betriebliche Ausbildung. Er listet die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten auf, die in den Ausbildungsbetrieben zu vermitteln sind.

Ihre Beschreibung orientiert sich an beruflichen Aufgabenstellungen und den damit verbundenen Tätigkeiten. In der Summe beschreiben sie die Ausbildungsinhalte, die für die Ausübung des Berufs notwendig sind. Die Methoden, wie sie zu vermitteln sind, bleiben den Ausbildern und Ausbilderinnen überlassen.

Die im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Qualifikationen sind in der Regel gestaltungsoffen, technik- und verfahrensneutral sowie handlungsorientiert formuliert. Diese offene Darstellungsform gibt den Ausbildungsbetrieben die Möglichkeit, alle Anforderungen der Ausbildungsordnung selbst oder mit Verbundpartnern abzudecken. Auf diese Weise lassen sich auch neue technische und arbeitsorganisatorische Entwicklungen in die Ausbildung integrieren.

Mindestanforderungen

Die Vermittlung der Mindestanforderungen, die der Ausbildungsrahmenplan vorgibt, ist von allen Ausbildungsbetrieben sicherzustellen. Es kann darüber hinaus ausgebildet werden, wenn die individuellen Lernfortschritte der Auszubildenden es erlauben und die betriebspezifischen Gegebenheiten es zulassen oder gar erfordern. Die Vermittlung zusätzlicher Ausbildungsinhalte ist auch möglich, wenn sich aufgrund technischer oder arbeitsorganisatorischer Entwicklungen weitere Anforderungen an die Berufsausbildung ergeben, die im Ausbildungsrahmenplan nicht genannt sind. Diese zusätzlich vermittelten Ausbildungsinhalte sind jedoch nicht prüfungsrelevant.

Können Ausbildungsbetriebe nicht sämtliche Ausbildungsinhalte vermitteln, kann dies z. B. auf dem Wege der Verbundausbildung ausgeglichen werden.

Damit auch betriebsbedingte Besonderheiten bei der Ausbildung berücksichtigt werden können, wurde in die Ausbildungsordnung eine sogenannte Flexibilitätsklausel aufgenommen, um deutlich zu machen, dass zwar die zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten obligatorisch sind, aber von der Reihenfolge und vom vorgegebenen sachlichen Zusammenhang abgewichen werden kann:

§ „Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.“ (§ 3 Absatz 1 Ausbildungsordnung)

Der Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche Ausbildung und der Rahmenlehrplan für den Berufsschulunterricht sind inhaltlich und zeitlich aufeinander abgestimmt. Es empfiehlt sich für Ausbilder/-innen sowie Berufsschullehrer/-innen, sich im Rahmen der Lernortkooperation regelmäßig zu treffen und zu beraten.

Auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans muss ein betrieblicher Ausbildungsplan erarbeitet werden, der die organisatorische und fachliche Durchführung der Ausbildung betriebspezifisch regelt. Für die jeweiligen Ausbildungsinhalte werden hierfür zeitliche Zuordnungen (in Wochen oder Monaten) als Orientierungsrahmen für die betriebliche Vermittlungsdauer angegeben. Sie spiegeln die unterschiedliche Bedeutung wider, die dem einzelnen Abschnitt zukommt.

2.1.3 Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan

Vorbemerkungen

Die Erläuterungen und Hinweise zu den zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten (rechte Spalte) illustrieren die Ausbildungsinhalte durch weitere Detaillierung so, wie es für die praktische und theoretische Ausbildung vor Ort erforderlich ist, und geben darüber hinaus vertiefende Tipps. Sie erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern sind als Beispiele zu verstehen. Ausbildungsinhalte werden dadurch für die Praxis greifbarer, weisen Lösungswege bei auftretenden Fragen auf und unterstützen somit Auszubildende bei der Durchführung der Ausbildung. Je nach betrieblicher Ausrichtung sollen passende Inhalte in der Ausbildung vermittelt werden.

► **Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
1 Prozesse in der Versicherungswirtschaft einschätzen und berücksichtigen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)		
a) gesamtwirtschaftliche und gesellschaftliche Bedeutung der Branche einschätzen sowie ihre Aufgaben und Funktionen beschreiben	2	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bedeutung der Versicherungswirtschaft für die Gesamtwirtschaft ▶ Identifikation und Bewertung von Risiken ▶ Übernahme von versicherbaren Risiken ▶ Schadenverhütung ▶ Entlastung des Staates durch Zusatzversicherungen und Altersvorsorge ▶ Absicherung bei Naturkatastrophen ▶ Sicherung von Arbeitsplätzen und Angebot von Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten
b) Auswirkungen von Entwicklungstrends auf die Versicherungswirtschaft, insbesondere im Hinblick auf Digitalisierung und Nachhaltigkeit, beim Handeln im eigenen Arbeitsbereich berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläutern des Digitalisierungsbegriffs ▶ Berücksichtigen von Auswirkungen der Digitalisierung auf das eigene Unternehmen, dessen Produkte und den eigenen Wirkungsbereich ▶ Erläutern der Begriffe Nachhaltigkeit, Environment Social Governance (ESG) (Umwelt, Soziales, Unternehmensführung), Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen, z. B. nachhaltige und klimafreundliche: <ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsprozesse • Kapitalanlagen ▶ Berücksichtigen von Nachhaltigkeitsaspekten bei Prozessen im eigenen Wirkungsbereich
c) Nutzen von definierten Prozessen und regelmäßiger Prozessoptimierung beschreiben	2	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ganzheitliches Betrachten des Unternehmens und dessen Ausrichtung ▶ Beschreiben von wertschöpfenden Prozessen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Identifizieren von Kundenbedarfen/-anforderungen • Kundenakquise • Entwickeln von Produkten und Tarifen ▶ Beschreiben der Vorteile definierter Prozesse und regelmäßiger Prozessoptimierung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • optimales Gestalten von eigenen Prozessen • Reduzieren von Fehlerquellen und Überschneidungen • klares Festlegen von Ansprechpartner/-innen
d) Zusammenhang von Prozessqualität und Kundenzufriedenheit beim Handeln im eigenen Arbeitsbereich berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Definition „Kunde bzw. Kundin“ (intern und extern) ▶ Customer Journey: Weg des Kunden/der Kundin vor Kaufentscheidung über Touchpoints, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Bewertungsportale • Webseiten • Außendienst • Mitarbeiter/-innen ▶ Modelle, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • AIDA-Modell (Ansatz für Omnichannel) • Verkaufstrichter/Sales-Funnel • Moments of Truth ▶ Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Einführen von Serviceleveln und Servicezeiten • Kundenbefragungen

* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
e) Verbesserungspotenziale zu analogen und digitalen Prozessen erkennen und Verbesserungen vorschlagen, Umsetzung von Prozessveränderungen im eigenen Arbeitsbereich begleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Analysieren von Prozessen im Unternehmen und im eigenen Arbeitsbereich ▶ Definieren von Zielen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Senkung der Fehlerquote • Kostenreduktion ▶ Anwenden von Methoden zur Prozessveränderung im Gesamtunternehmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • „Dunkelverarbeitung“ • Künstliche Intelligenz (KI) • Zuweisen klarer Verantwortungsbereiche und Einführen von Vertretungsregelungen ▶ Einbringen von Verbesserungsvorschlägen zur Prozessoptimierung im eigenen Arbeitsbereich
2 Arbeit in der digitalisierten Versicherungswirtschaft gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)		
a) verschiedene Arbeitsmethoden, insbesondere Problemlösungs- und Kreativitätstechniken, bei der Bearbeitung von Aufgaben auswählen und anwenden	4	<ul style="list-style-type: none"> ▶ New Work (Definition, Merkmale, Vor- und Nachteile, Folgen für die Arbeitswelt) ▶ Anwenden von Problemlösungsprozessen (Definition-Ursachenanalyse-Lösungsalternativen): <ul style="list-style-type: none"> • Prozessmodelle • Schaubilder ▶ Anwenden von Problemlösungs- und Kreativitätstechniken, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Design-Thinking-Methoden • Scrum • Kanban • Mindmapping • Brainstorming
b) kollaborativ arbeiten und die eigene Arbeit unter Beachtung betrieblicher Arbeits- und Organisationsprozesse systematisch planen, durchführen und kontrollieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ effizientes und systematisches Planen, Strukturieren und Durchführen der eigenen Arbeitsabläufe ▶ Kennen von bewusst geplanten und i. d. R. längerfristigen Organisationsprozessen im Unternehmen <ul style="list-style-type: none"> • Beginnen mit dem Feststellen der Notwendigkeit von Veränderungen im eigenen Arbeitsbereich • Beenden nach Überprüfung der herbeigeführten Änderung ▶ kollaboratives (= mit mehreren Personen hierarchie- und fachübergreifendes) Zusammenarbeiten an einem Inhalt oder Projekt <ul style="list-style-type: none"> • Austausch von kreativen Ideen im Team • Anwenden von Software für kollaboratives Arbeiten
c) Methoden der Projektarbeit unterscheiden und projektorientierte Arbeitsweisen anwenden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen der Merkmale und Phasen eines Projekts: <ul style="list-style-type: none"> • Merkmale: Zielvorgabe, Begrenzung, Ressourcen, Organisationsform, Neuartigkeit und Einmaligkeit, Komplexität • Phasen: Start, Planung, Durchführung, Überwachung, Überprüfung, Abschluss, Auswertung und Reflektion ▶ Anwenden von Formen der Projektarbeit, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • agile Arbeitsmethoden, z. B. Scrum, Kanban, Lean Management • klassisches Projektmanagement ▶ Erläutern der Vorteile von Projektarbeit, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • hohes Maß an Eigenverantwortung • Steigerung des Selbstmanagements

* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) bei der Bearbeitung von Aufgaben unterschiedliche Kommunikationskanäle auswählen und bedienen sowie betriebsübliche Kommunikationsformen anwenden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten der Effizienz und Nachhaltigkeit bei der Auswahl von Kommunikationskanälen unter Berücksichtigung der Sinnhaftigkeit, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Post • E-Mail • Telefon • persönliches Gespräch • Videoberatung/-telefonie • digitale Tools ▶ Beachten der Etikette in analogen und digitalen Kommunikationskanälen
e) mögliche physische und psychische Auswirkungen, die insbesondere durch die Digitalisierung der Arbeitsprozesse entstehen, erkennen und Methoden zum Umgang mit diesen Auswirkungen anwenden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen von Auswirkungen der Digitalisierung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Angst vor Arbeitsplatzverlust • erhöhter Zeitdruck • Verschwimmen der Grenzen zwischen Privatleben und Arbeit • keine optimale Ausstattung im Homeoffice und die Folgen, z. B. Rückenkrankheiten ▶ Wahrnehmen von Warnsignalen ▶ Steigern der persönlichen Resilienz ▶ Kennen und Nutzen des betrieblichen Gesundheitsmanagements mit Angeboten zur Prävention ▶ Rolle der/des Auszubildenden: Führen von Gesprächen mit Auszubildenden bei Auffälligkeiten und Aufzeigen von Unterstützungsmöglichkeiten
f) Notwendigkeit von Veränderungen reflektieren und an Veränderungen gestaltend mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Verstehen der Notwendigkeit der laufenden Anpassung von Unternehmensstrategien und -strukturen ▶ Anwenden von unterschiedlichen Change-Prozessen ▶ Ziel: Schaffen einer positiven Einstellung gegenüber Veränderungen (Mind-Set)
3 Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)		
a) Auswirkungen von Geschäftsfällen auf das Unternehmensergebnis darstellen	4	<p><i>Hier geht es nicht um die Bildung einzelner Buchungssätze, sondern um die Darstellung exemplarischer Auswirkungen von Aufwands- und Ertragsbuchungen – am Beispiel von Vertriebseinheiten und Direktionsbetrieben.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Erfolgsermittlung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • auf dem Gewinn- und Verlustkonto • periodengerecht ▶ Verstehen von Korrekturbuchungen ▶ Kennen und Unterscheiden von Abschreibungen auf Anlagen
b) Zweck und Aufbau der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung darstellen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläutern des Aufbaus der betrieblichen Kostenrechnung ▶ Erfassen der Kosten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • durch Belege • durch Formulare • rechnerisch ▶ Erläutern des Begriffs „Deckungsbeitragsrechnung“, z. B. Kosten und Erträge einzelner Versicherungsprodukte
c) Informationen des externen Rechnungswesens für Steuerungs- und Kontrollprozesse nutzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bilanz ▶ Bedeutung des Jahresabschlusses ▶ Bilanzzeitvergleich ▶ Bilanzkennzahlen

* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) betriebsübliche Kennzahlen bewerten und bei Entscheidungen berücksichtigen		<p><i>Im Fokus stehen hier keine übergreifenden klassischen Buchungssätze.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bewerten von Kennzahlen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kosten-Quote • Liquiditätsgrad • Eigenkapitalrentabilität • Schadenquote, Stornoquote, Provisionsquote ▶ Ableiten von Maßnahmen aus betrieblichen Kennzahlen
e) statistische Daten aufbereiten und auswerten, Schlussfolgerungen ableiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erkennen von Zusammenhängen und Nutzen von einfachen Instrumenten, z. B. Auswertung einer Kundenveranstaltung ▶ Auswerten und grafisches Darstellen statistischer Daten ▶ Ableiten von Maßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kundensegmentierung • Kundenveranstaltungen
f) Aufgaben des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument beschreiben		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Funktion des Controllings der betrieblichen Ziele für das Management (Planung, Steuerung, Kontrolle) ▶ ertragsorientierte Steuerung, z. B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Kennzahlensystem • Budgetierung • Informations- und Berichtswesen
4 Rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen einhalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)		
a) rechtliche Vorschriften, insbesondere zu Verbraucherschutz, Wettbewerbsrecht, Geldwäsche, Versicherungsaufsicht sowie zu den Rechten und Pflichten bei der Versicherungsvermittlung, darstellen und anwenden	12	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anwenden rechtlicher Vorschriften, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Geschäftsbedingungen im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) • Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) • Versicherungsvertragsgesetz (VVG) • Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV): Informationspflichten, Beratungspflichten, Dokumentationspflichten • Insurance Distribution Directive (IDD, EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie) und „gut beraten“ • Geldwäschegesetz (GwG) ▶ Erläutern der Bedeutung des Datenschutzes unter Berücksichtigung, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) • Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)
b) Kundinnen und Kunden über die verschiedenen Wege des Zustandekommens von Verträgen, insbesondere von Versicherungs- und Finanzverträgen sowie von Verträgen zu ergänzenden Serviceleistungen, informieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Geschäftsfähigkeit natürlicher Personen ▶ Erläutern der verschiedenen Wege des Zustandekommens eines Vertrags, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • persönlich • schriftlich • mündlich • online ▶ Darstellen von Besonderheiten beim Zustandekommen von Versicherungsverträgen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • besondere Informationspflichten bei Versicherungsanlageprodukten • Rechtzeitigkeit des Antragsverfahren • Invitatioverfahren • Verzichtserklärung • Anträge über Webseiten oder andere Medien ▶ Beschreiben von Rechtsgrundlagen des Versicherungsvertrags, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • besondere Versicherungsbedingungen • Tarifbestimmungen • Klauseln • individuelle Vereinbarungen

* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
c) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Antrags- und Vertragsbearbeitung einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ gesetzliche Rechtsgrundlagen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) • Handelsgesetzbuch (HGB) • Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) • Versicherungsvertragsgesetz (VVG) ▶ vertragliche Rechtsgrundlagen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) • Klauseln • einzelvertragliche Vereinbarungen ▶ Tarifbestimmungen, Annahmerichtlinien ▶ betriebliche Regelungen, z. B. Arbeitsanweisungen ▶ Tarifstruktur ▶ Binde-/Widerrufsfristen ▶ allgemeine Risikoprüfung ▶ Annahmeerklärung/Versicherungsschein ▶ Billigungsklausel ▶ Formvorschriften ▶ Vertragsregelungen zugunsten Dritter, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Abtretung • Pfändung • Verpfändung ▶ Mahnverfahren ▶ Aussetzung und Wiederinkraftsetzung von Verträgen
5 Kundinnen und Kunden ganzheitlich beraten und betreuen (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)		
a) Kundendaten erheben und pflegen sowie Kontakte und Anlässe als Möglichkeit zur Bedarfsanalyse erkennen und nutzen	13	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläutern des Kundenbegriffs ▶ Nutzen von Bestandsmanagementsystemen ▶ Ergänzen und Pflegen von Kundenverwaltungssystemen ▶ Selektieren von Daten ▶ Identifizieren von Kontakten für Beratungsanlässe ▶ Einstellen von Wiedervorlagen ▶ systematisches Vorbereiten von Kontakten mit Kundinnen und Kunden ▶ Analysieren der Situation und Feststellen des Bedarfs von Kundinnen und Kunden
b) analoge oder digitale Kommunikationsformen und -wege kunden- und serviceorientiert auswählen und anwenden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kommunikationswege, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Schriftstück • persönliches Gespräch • Telefon • Videoberatung ▶ Kommunikationsformen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • verbal, z. B. Stimme, Sprache, Betonung, Sprechtempo, Inhalt, Wortwahl, Emotionen • nonverbal, z. B. Körperhaltung, Mimik, Gestik, Blickkontakt • schriftlich, z. B. Struktur, Wortwahl, Inhalt, Rechtschreibung, Grammatik ▶ situationsgerechtes Abwägen der Vor- und Nachteile bei der Auswahl des Kommunikationswegs
c) bei der Beratung der Kundinnen und Kunden die Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) [▲ BBP 4a] ▶ Vermittlerrecht, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Rechtsstellung • Vollmachten ▶ Verbraucherschutz ▶ Übermitteln notwendiger Produktinformationsblätter vor Antragstellung

* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) Kundinnen und Kunden die Einflussfaktoren auf die individuelle Gestaltung von Versicherungs- und Finanzlösungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Bedarfe erläutern, dabei Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigen	8	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Analysieren und Erläutern der Kundenbedarfe ▶ Berücksichtigen von Einflussfaktoren, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gesundheit • Lebenssituation • Vermögen ▶ Erläutern von Nachhaltigkeit bezogen auf Versicherungs- und Finanzprodukte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kapitalanlage des Versicherungsunternehmens • spezielle Tarife • Klimaneutralität, z. B. Stromversorgung der Gebäude
e) eigenes Verhalten in der Beratung und Betreuung als Beitrag zur Kundenzufriedenheit und -bindung reflektieren, Schlussfolgerungen daraus ableiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Reflektieren des eigenen Kommunikationsverhaltens und dessen Wirkung ▶ Durchführen und Analysieren von Kundenbefragungen ▶ Initiieren von Maßnahmen zur Kundenzufriedenheit und -bindung, z. B. Anbieten von kundenorientierten Serviceleistungen
f) Kundenbeschwerden prüfen und bearbeiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Identifizieren von Beschwerden ▶ Initiieren von Bearbeitungsprozessen ▶ Ableiten von Lösungen und deren Begründung ▶ Nutzen des Verbesserungspotenzials
6 Wohnen und Wohneigentum absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)		
a) Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere Gründung eines Hausstandes und Veränderung einer Wohnsituation	18	<ul style="list-style-type: none"> ▶ typische Beratungsanlässe, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Veränderung des Hausstands, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> – erster eigener Hausstand – Umzug – Erwerb oder Veräußerung von Wohneigentum (§ 95 WVG) – Erbfall – Veränderung der Lebenssituation, z. B. durch Hochzeit, Nachwuchs, Ausbildungsbeginn • sonstige Veränderung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> – Umbauten, Anbauten – Sanierung/Modernisierung
b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erfragen und Analysieren des Kundenbedarfs ▶ Ermitteln der Versicherungssumme, z. B. inklusive: <ul style="list-style-type: none"> • Hausratwerte • Werte von Gebäuden ▶ Möglichkeiten der Risikoprävention und damit verbundene Nachteile, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sicherungsanlagen zur Verringerung bzw. Vermeidung des Einbruch-/Diebstahl-Risikos • Smart Home
c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Darstellen von Lösungsmöglichkeiten sowie Anpassen von Versicherungsumfang und -summen an den Bedarf ▶ Vermeiden von Unterversicherung ▶ Möglichkeiten der Bedarfsdeckung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Hausratversicherung • Wohngebäudeversicherung • Elementarversicherung • Glasversicherung • Elektronikversicherung • Haftpflichtversicherung, z. B. auch für Bauherren, Haus- und Grundbesitzer • Rechtsschutzversicherung

* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen, auch im Hinblick auf Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter, sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Antragsaufnahme und Erläutern der Schritte bis zum Abschluss ▶ Erläutern der Einflussfaktoren auf die Beitragshöhe ▶ Hinweisen auf Wartezeiten
e) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Serviceleistungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Handwerkerservice • Hotelkosten • Notheizung, Einlagerung Hausrat • Smart Home, z. B. automatische Alarmierung Feuerwehr/Polizei
f) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Wohnen und Wohneigentum einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Haftungsrisiken bei Wohneigentum, z. B. Räumpflicht der Gehwege im Winter ▶ Benennen passender Anzeigepflichten und Obliegenheiten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gefahrerhöhung • Wertsachen ▶ Vertragsübergang bei Umzug
7 Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)		
a) Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere in den Bereichen der Berufsausübung und der Freizeitgestaltung	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ typische Beratungsanlässe, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Beginn oder Änderung der Berufstätigkeit • Ausübung von Hobbys (keine Unfallversicherung) • Besitz und Gebrauch von Kraft-, Luft- und Wasserfahrzeugen sowie ferngesteuerter Modellfahrzeugen • Halten und Hüten von Haustieren, Hunden und Pferden • Ansprüche aus Diskriminierung, Benachteiligungen, Ungleichbehandlungen
b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen und dabei insbesondere Haftungsansprüche gegen die Kundinnen und Kunden sowie die Möglichkeiten zur Durchsetzung eigener rechtlicher Ansprüche einbeziehen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläutern von Haftpflichtbestimmungen und Haftungsarten, z. B. Delikthaftung, Vertragshaftung ▶ Erläutern des Schadenersatzumfangs und Darstellen der Schadenersatzansprüche ▶ Analysieren der Freizeitgestaltung ▶ Unterscheiden von Gerichtsbarkeiten ▶ Aufzeigen von Gerichtskosten
c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bedarfsdeckung, z. B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Privathaftpflicht • Tierhalterhaftpflicht • Privatrechtsschutz • Berufs-/Arbeitsrechtsschutz ▶ Erläutern von Deckungssummen
d) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen und die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten von Annahmerichtlinien ▶ Erläutern der Einflussfaktoren auf die Beitragshöhe ▶ Darstellen von Versicherungssummen ▶ Berücksichtigen von Nachlässen ▶ Beachten bzw. Hinweisen, z. B. auf: <ul style="list-style-type: none"> • Beginn des Versicherungsschutzes • Wartezeiten

* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
e) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Assistance- und Zusatzleistungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • sofortige Hilfe im Not- oder Servicefall • Rechtsberatung • Partnernetzwerk
f) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Berufsausübung und Freizeitgestaltung einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Informieren über das Haftungsrecht ▶ spezielle Obliegenheiten, z. B. Unterrichtsobliegenheit ▶ Erläutern spezifischer Beitragsanpassungen ▶ Kennen von Kündigungsmöglichkeiten
8 Mobilität und Reisen absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)		
a) Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere die motorisierte und nicht-motorisierte Teilnahme am Straßenverkehr sowie das Reisen	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ typische Beratungsanlässe, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Anschaffung des ersten/eines neuen Kfz • Erweiterung des Hausrats um Fahrrad bzw. E-Bike • Urlaub im In- und Ausland, z. B. Sommerurlaub, Skiurlaub • Frage nach Reiseversicherungen/Auslandsreisekrankenversicherung • Einschulung der Kinder
b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Verkehrsteilnehmende zu Fuß oder mit Kfz, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Unfall • Diebstahl • Panne ▶ Fahrrad, E-Bike, E-Scooter, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Fahrraddiebstahl • Mobilitätsgarantie ▶ Haftungsrisiken, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kfz • Kinder im Straßenverkehr ▶ Verhinderung/Abbruch der Reise aufgrund von Krankheit ▶ Risikoprävention, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Telematik • Garage • Unfallmeldedienst Kfz • Stornierungsmöglichkeiten über Reiseveranstalter ▶ Veräußerung, Stilllegung Kfz
c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kfz, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kfz-Haftpflichtversicherung • Teil-/Vollkaskoversicherung • Fahrer-/Fahrzeug-/Verkehrsrechtsschutzversicherung • Fahrerunfallversicherung • Kfz-Schutzbrief ▶ Fahrrad, E-Bike, E-Scooter, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Verkehrsrechtsschutzversicherung ▶ Reise, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Auslandsreisekrankenversicherung • Reisegepäckversicherung • Reiseabbruchversicherung • Reiserücktrittversicherung ▶ ggf. weitere unternehmensspezifische Lösungen

* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen, auch im Hinblick auf Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter, sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berücksichtigen unterschiedlicher Tarife bzw. Tarifgruppen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Telematik • Beamte ▶ Berücksichtigen von Faktoren der Beitragsberechnung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Garage • Fahrleistung ▶ Elektronische Versicherungsbestätigung (EVB) und vorläufiger Versicherungsschutz ▶ Kontrahierungszwang ▶ Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter: Verkehrsrechtsschutz- und Kfz-Haftpflichtversicherung
e) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kfz-Versicherung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Vertragswerkstätten • Autoschutzbrief ▶ Verkehrsrechtsschutzversicherung, z. B. telefonische oder Online-Rechtsberatung ▶ Reiseversicherung, z. B. Rund-um-die-Uhr-Service-Hotline ▶ Auslandsreisekrankenversicherung, z. B. medizinischer Rücktransport
f) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Mobilität und Reisen einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Pflichtversicherungsgesetz (PflVG) ▶ Versicherungsvertragsgesetz (VVG) ▶ Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung (KfzPflVW) ▶ Wartezeiten bei Vertragsbeginn ▶ besondere Ausschlüsse in Reiseversicherungen ▶ vorzeitiger Versicherungsschutz bei Anmeldung eines Kfz ▶ Anzeigepflicht
9 Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 9)		
a) Beratungsanlässe bei Privatkunden zu Maßnahmen der Gesunderhaltung sowie zu Krankheits- und Pflegesituationen erkennen und nutzen	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ typische Beratungsanlässe, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kranken- und Pflegeversicherungsstatus wird erstmalig ermittelt oder ändert sich • Veränderung der Lebenssituation, z. B. Heirat, Geburt, Scheidung, Auslandsaufenthalt • Veränderungen in Bezug auf die Versicherungspflichtgrenze (pflichtversichert bzw. freiwillig versichert)
b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren, Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung sowie der Gesundheitsförderung aufzeigen und dabei die Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der staatlich geregelten Grundversorgung einbeziehen und sonstige Versicherungen beachten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen von Gesunderhaltungs- und Fördermaßnahmen, z. B. Präventionsangebote ▶ Ermitteln der individuellen Bedarfe, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • bei Krankenhausaufenthalten • bei Arbeitsunfähigkeit • im Pflegefall ▶ Berücksichtigen der möglichen Absicherungssysteme, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gesetzliche Krankenversicherung • Beihilfe • Betriebliche Krankenversicherung ▶ Berücksichtigen von Zusatzversicherungen ▶ Kennen von Leistungen der gesetzlichen Kranken- und Pflegepflichtversicherung und Informieren der Kundinnen und Kunden über Änderungen und deren Auswirkungen

* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen, auch unter Berücksichtigung staatlicher sowie sonstiger Förderungen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Krankheitskostenvollversicherungen mit Pflegepflichtversicherung ▶ Krankenzusatzversicherungen als Ergänzung zur Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) ▶ Krankentagegeldversicherung für Voll- und Zusatzversicherung ▶ beihilfekonforme Restkostenversicherung je Bundesland und Person ▶ Lösungen zur Beitragsstabilisierung ▶ Betriebliche Krankenversicherung (BKV) ▶ Pflegezusatzversicherungen unter Berücksichtigung staatlicher oder sonstiger Förderungen
d) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von individuell auf die Kundin/den Kunden zugeschnittenen Versicherungslösungen, z. B. Höhe des Krankentagegelds ▶ Darstellen von Faktoren für die Beitragsermittlung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Eintrittsalter • Gesundheitszustand ▶ Darstellen möglicher Ergebnisse der Risikoprüfung durch den Versicherer, z. B. Leistungsausschlüsse ▶ Ermitteln des sinnvollen Versicherungsbeginns
e) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläutern von Service-, Assistance- und Zusatzleistungen ▶ ergänzende Leistungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Case Management bei schwerwiegenden Erkrankungen • digitale Sprechstunde bei fehlender Mobilität oder Ansteckungsgefahr • Vermittlung von Therapien
f) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Gesundheitsförderung, Krankheits- und Pflegeabsicherung einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Regelungen im Sozialgesetzbuch (SGB) zur Kranken- und Pflegeversicherung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • spezielle Regelungen zur Privaten Krankenversicherung (PKV) und Privaten Pflegepflichtversicherung (PPV) • Arbeitgeberzuschuss zur Kranken- und Pflegeversicherung • Notlagentarif in der PKV • Basis-Standardtarif • Beendigungsgründe ▶ Wartezeiten ▶ Zustandekommen des Vertrages ▶ Beachten des Datenschutzes und der Datensicherheit ▶ Altersrückstellungen ▶ Besonderheiten beim Versicherungsbeginn
10 Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden (§ 4 Absatz 2 Nummer 10)		
a) Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere in den Bereichen Altersvorsorge und Vermögensbildung für weitere Lebenssituationen	20	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aufklären über aktuelle Gesetzesänderungen ▶ Vornehmen von Portfolio-Optimierungen, z. B. Fondsumschichtung ▶ Erkennen von Bedarfsänderungen bei Privatkundinnen/-kunden, z. B. Änderung der Lebenssituation ▶ Schaffen einer Gesamtübersicht der Vorsorgeabsicherung ▶ Aufnehmen der Vorsorgeziele zur Entwicklung passgenauer Lösungen ▶ Fokussieren auf aktuelle wirtschaftliche Entwicklungen, z. B. Inflation

* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
<p>b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen und dabei die Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der staatlich geregelten Altersversorgung einbeziehen und sonstige Versorgungen beachten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläutern der Ansprüche aus den gesetzlichen Sozialversicherungen ▶ Klären des Versorgungsziels unter Einbezug bereits bestehender Vorsorge und Absicherungen ▶ Darstellen der Versorgungslücke ▶ Aufnehmen der Wunschkriterien zur Vorsorge, z. B. Steuervorteile
<p>c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten für die Altersvorsorge durch private Versicherungen, auch unter Berücksichtigung staatlicher sowie sonstiger Förderungen aufzeigen und dabei die Option der betrieblichen Altersversorgung als Ergänzung einbeziehen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläutern des Drei-Schichten-Modells: <ul style="list-style-type: none"> • Darstellen und Besprechen der Vor- und Nachteile der Produkte der einzelnen Schichten (Basisrente, Riester, betriebliche Altersvorsorge (bAV) und private Altersvorsorge (pAV) • Möglichkeiten der Entgeltumwandlung ▶ detaillierteres Darstellen der Absicherungsprodukte zur Altersvorsorge, z. B. fondsgebundene Rentenversicherung ▶ detailliertes Erläutern, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • der Rentenversicherung gemäß § 10 Abs. 1 Nr. 2 b aa EStG (Basisrente) • von Altersvorsorgeverträgen im Sinne des Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetzes (AltZertG) (Zulagenrente) • von Steuervorteilen und Zulagen ▶ Direktversicherung ▶ Erläutern und ggf. Berechnen steuerlicher Auswirkungen und Kennzeichen der Produkte zu den drei Schichten
<p>d) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten für die Vermögensbildung aufzeigen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aufnehmen des Bestands bestehender Finanzanlageprodukte ▶ Erläutern des Anlage- und Vorsorgebedarfs ▶ Aufzeigen von Möglichkeiten zur Berücksichtigung individueller Bedarfe von Kundinnen und Kunden, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Anlageziele/-dauer, Risikobereitschaft • Geeignetheitsprüfung ▶ Herausstellen von Auswirkungen der Diversifikation ▶ Nennen offener Investmentvermögen (OIV) als staatlich geförderte Vermögensbildung
<p>e) Chancen und Risiken von Finanzanlageformen, insbesondere von offenen Investmentvermögen, zur Altersvorsorge und Vermögensbildung kundenorientiert beurteilen und darstellen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläutern der Funktionsweise des Finanzmarktes und dessen Auswirkungen ▶ Verdeutlichen des Einflusses von wirtschaftlichen Kennzahlen ▶ Beschreiben von Fachbegriffen im Zusammenhang mit offenen Investmentvermögen ▶ Beschreiben und Abgrenzen verschiedener OGAW (Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren)-Anlageformen ▶ Unterscheiden von Investitionsformen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Einmalanlagen • Sparpläne • Auszahlpläne ▶ Aufzählen von Geldanlageformen und Finanzanlageprodukten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Aktien • Anleihen • Anteile an offenen Investmentvermögen • Exchange Traded Funds (ETFs) ▶ Darstellen von Chancen und Risiken offener Investmentvermögen und anderer Finanzanlageformen ▶ Informieren der Kundin/des Kunden über Kosten und Gebühren im Zusammenhang mit den Finanzanlageformen

* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beschreiben und Abgrenzen von Ratings und Rankings ▶ Beurteilen der Bewertungsverfahren von Finanzinstrumenten, z. B. Abgrenzung der Chart- von der Fundamentalanalyse (Mitarbeiteranzeigeverordnung (MaAnzV)) ▶ Aufklären über Marktstrukturen, Handelsplätze und die Existenz von Sekundärmärkten (MaAnzV)
f) Angebote für kundengerechte Lösungen zur Altersvorsorge und Vermögensbildung unter Berücksichtigung von Versicherungen und Finanzanlageformen, insbesondere von offenen Investmentvermögen, erstellen sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläutern von Pflichtdokumenten im Antragsverfahren ▶ Beschreiben möglicher zusätzlicher Dokumente ▶ Beschreiben der Gestaltung, Eröffnung und Führung von Depotkonten ▶ Erläutern von fondsgebundenen Rentenversicherungen, Fondssparplänen oder ETF-Sparen ▶ Risikokategorisierung der Kundinnen und Kunden ▶ Betreuen bei Fonds- oder Anlagewechsels
g) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ typische Serviceleistungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Berücksichtigen des aktuellen Marktgeschehens • systematische Ablaufberatung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> – Empfehlungen für Umschichtungen – Servicekonten
h) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Altersvorsorge und Vermögensbildung einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Regelungen des Kreditwesengesetzes und europäischer Finanzmarkttrichtlinien ▶ Erlaubnis- und Registrierungspflicht nach der Gewerbeordnung ▶ rechtliche Rahmenbedingungen für in Deutschland zum Vertrieb zugelassene offene Investmentvermögen (Kapitalanlagegesetzbuch) ▶ Erläutern und Darstellen, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Informationspflicht, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> – statusbezogene Informationen – Kosten- und Risikotransparenz • Beratungspflicht, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> – Anlageziele – Risikobereitschaft • Dokumentationspflicht, z. B. Bedeutung der Geeignetheitserklärung ▶ Berücksichtigen von Verwaltungsvorschriften, die von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zur Konkretisierung von § 64 Absatz 3 und 4 des Wertpapierhandelsgesetzes erlassen worden sind (MaAnzV) ▶ Einbeziehen steuerlicher Aspekte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Besteuerung von Einkünften aus Kapitalvermögen, insbesondere Abgeltungsteuer • Besonderheiten bei Rentenpapieren und Aktien
11 Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen (§ 4 Absatz 2 Nummer 11)		
a) Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere zur Absicherung von Einkommensverlusten und zum Schutz vor finanziellen Belastungen bei lang anhaltender Erkrankung sowie nach einem Unfall oder Todesfall	12	<ul style="list-style-type: none"> ▶ typische Beratungsanlässe z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Änderung der Lebenssituation: <ul style="list-style-type: none"> – Ende der Ausbildung – Eheschließung • Änderung von gesetzlichen Rahmenbedingungen: <ul style="list-style-type: none"> – Änderung der staatlich geregelten Grundversorgung

* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen und dabei die Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der staatlich geregelten Grundversorgung einbeziehen und sonstige Versorgungen beachten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Darstellen der gesetzlichen Ansprüche bei Erwerbsminderung, Tod, Unfall, z. B. Einbezug bestehender Absicherungen ▶ Darstellen von Bedarf und Versorgungslücken, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Höhe der halben und vollen Erwerbsminderungsrente (EMR) • Wartezeiten in der Gesetzlichen Rentenversicherung (GRV) • Höhe der Witwen-/Witwer- und Waisenrenten ▶ mögliche Prävention, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitskurse • Gesundheits- und Fitness Apps
c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen, unter Berücksichtigung staatlicher sowie sonstiger Förderungen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berufsunfähigkeitsversicherung ▶ Dienstunfähigkeitsversicherung ▶ Risikolebensversicherung (Risiko-LV) ▶ Unfallversicherung ▶ Förderungen für o. g. Produkte, z. B. Steuervorteile
d) Chancen und Risiken von Versicherungen kundenorientiert beurteilen und darstellen, insbesondere solcher Versicherungen, die als Anlageform offene Investmentvermögen nutzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ ganzheitliches Betrachten der Vermögenssituation, z. B. unter Berücksichtigung von: <ul style="list-style-type: none"> • Wachstumsorientierung • Risiko der Anlage ▶ Berücksichtigen der Kundensituation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Alter • Gesundheitszustand ▶ Prämienentwicklung ▶ Sicherung des Lebensstandards ▶ Investment Berufsunfähigkeitsversicherung
e) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ produktorientiertes Auswählen für den konkreten Bedarf ▶ Produktlösung analog des Kundenbedarfs ▶ Kundinnen und Kunden den direkten Bedarf erkennen lassen und Darstellen der Lösung als Absicherung ▶ Prüfen von Kombinationen ▶ Durchführen der Gesundheitsprüfung ▶ vorläufiger Versicherungsschutz
f) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ ergänzende Services und Assistance, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Checken der gesetzlichen Krankenversicherungsakte bei der Antragsaufnahme/Gesundheitsprüfung • Unterstützung und Angebote zur Prävention • Unterstützung und Angebote zur Rehabilitation
g) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Einkommenssicherung und Hinterbliebenenversorgung einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ typische Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Beginnverlegung für günstigeres Eintrittsalter • Gegenseitige Risiko-LV • Bezugsrecht • Abtretung von Risiko-LV bei Kreditverträgen

* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
12 Versicherungsfälle regulieren (§ 4 Absatz 2 Nummer 12)		
a) Kundinnen und Kunden bei der Aufnahme von Versicherungsfällen unterstützen	5	<p><i>Versicherungsfälle umfassen Schadens- und Leistungsfälle aller Kundenbedarfsfelder, Regulieren in nur einem ausgesuchten Kundenbedarfsfeld nötig.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Aufnehmen des Schadens- oder Leistungsfalls
b) Kundinnen und Kunden über den Bearbeitungsweg und die Serviceleistungen informieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen einer Übersicht von Dienstleistern ▶ Veranlassen von Service für den Schadens- oder Leistungsfall ▶ Vermitteln von Dienstleistern und Assistance-Leistungen ▶ Anlegen des Schadens- oder Leistungsfalls ▶ Informieren der Kundin/des Kunden über den aktuellen Sachstand und Erfassen des Anspruchs
c) Möglichkeiten zur Schadenminderung prüfen sowie Kundinnen und Kunden über Maßnahmen beraten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen und Anwenden von Obliegenheiten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Schadenminderungspflicht • Anzeigepflicht ▶ Veranlassen von Sofortmaßnahmen ▶ Einbeziehen und Begleiten einer/eines Sachverständigen oder einer Schadenreguliererin/eines Schadenregulierers
d) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Aufnahme von Versicherungsfällen und bei deren Regulierung anwenden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ gesetzliche und vertragliche Rechtsgrundlagen ▶ Leistungsvoraussetzungen ▶ Prüfen, z. B. Haftung und Ausschlüsse ▶ Klären der vorvertraglichen Anzeigepflicht und von Gefahrerhöhungen ▶ Leistungsarten, -umfang und -begrenzung ▶ Beachten von Dynamisierung ▶ Berechnen von Unterversicherung
e) die formelle und materielle Deckung bei der Regulierungsaufnahme prüfen und über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach informieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ formelle Prüfung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Versicherungsnehmer (VN) • Anspruchsteller • versichertes Risiko ▶ materielle Prüfung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • versicherte Gefahr • versicherte Sache/Person ▶ Beachten von Selbstbehalten, Leistungseinschränkungen, Risikoausschlüssen ▶ Durchführen der Entschädigungs-/Leistungsberechnung ▶ Informieren der/des Versicherten bzw. der Anspruchstellerin/des Anspruchstellers über die Höhe und Fälligkeit der Leistung

► **Abschnitt B: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in fünf Wahlqualifikationen von jeweils sechs Monaten**

* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
1 Versicherungsfälle managen (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)		
a) komplexe Versicherungsfälle identifizieren, Kundinnen und Kunden beim weiteren Regulierungsprozess betreuen sowie Serviceleistungen organisieren	26	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aufnehmen der Schadenmeldung bei komplexen Versicherungsfällen ▶ Anlegen des Schadens bei komplexen Versicherungsfällen ▶ Serviceleistungen organisieren – insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> • Case Management • Disease Management • Wiederanlage von Ablaufleistungen • Einbeziehung und Begleitung durch eine/-n Schadenregulierer/-in
b) Sachverhalte beurteilen, Leistungen dem Umfang nach abschätzen und Schadenreserven bedarfsgerecht bilden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Leistungseinschätzung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Deckungs- und Haftungsprüfung • Prüfen von Versicherungssummen • Prüfen von Unterversicherung ▶ Bilden einer Schadenrückstellung ▶ Sachstandsermittlung und Anspruchserfassung ▶ Betrugsprüfung
c) Kostenbeteiligung Dritter und des Versicherungsnehmers aufgrund rechtlicher Vorschriften prüfen und einfordern, Kundinnen und Kunden sowie Vertriebspartnerinnen und -partnern die Regulierungsentscheidung begründen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Veranlassen von Auszahlungen ▶ Mit-, Neben- und Rückversicherung ▶ Regressmöglichkeiten ▶ Teilungsabkommen ▶ Informieren von Versicherten, Anspruchsteller/-in bzw. Vertriebspartner/-in über die Regulierung
d) Analysen zu Schadenentwicklungen durchführen und Maßnahmen vorschlagen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vorschlagen von Maßnahmen zur Schadenverhütung und Schadenminimierung ▶ Kostenoptimierung ▶ Prüfen von Produkt- und Prozessoptimierung ▶ Initiieren von Vertragssanierungen
e) Prozesse im Management von Versicherungsfällen analysieren, Maßnahmen zur Prozessoptimierung vorschlagen sowie an der Umsetzung der Maßnahmen mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einbeziehen von Marktanalyseentwicklung und Konkurrenzverhalten ▶ Prüfen und Darstellen von Möglichkeiten der Prozessoptimierung ▶ Durchführen von Controlling
2 Risikomanagement durchführen (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)		
a) komplexe Anfragen und Anträge zu Risiken analysieren, Risiken einschätzen sowie zusätzliche Informationen einholen und bewerten	26	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Überprüfen auf Rechtsgültigkeit und Vollständigkeit ▶ Anwenden von Tarifbestimmungen, Annahmerichtlinien und Arbeitsanweisungen ▶ Durchführen der Obliegenheitsprüfung ▶ Prüfung, z. B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • unternehmensspezifische Richtlinien, Formulare • Arztanfragen

* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
b) Konditionen der Risikoabsicherung zu Anfragen und Anträgen unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen und der Auswirkungen auf die Versicherungsgemeinschaft festlegen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten von Annahmerichtlinien, z. B. Risikoausschluss- und Begrenzung ▶ Annahme mit Erschwernis ▶ Darstellen der Auswirkungen auf die Versicherungsgemeinschaft
c) über Anträge entscheiden und mögliche Alternativen anbieten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ablehnung, Ausschluss, Aufnahme zu erhöhten Konditionen ▶ Nachprüfungsoption ▶ Darstellen von Vertragssanierungen ▶ Berücksichtigen der Kundenverbindung ▶ Anfragen bei Datenbanken
d) Kundinnen und Kunden sowie weiteren Beteiligten die Entscheidung begründen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ kundenorientiertes Formulieren ▶ Einbinden des Außendienstes bzw. von Kundenbetreuer/-in ▶ Aufzeigen von Alternativen ▶ Einbeziehen aller Formvorschriften in die Begründung
e) Risiken im weiteren Vertragsverlauf kontrollieren und bei Bedarf Vertragsoptimierungen vornehmen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen von möglichen vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzungen ▶ Durchführen von Vertragssanierungen
f) Prozesse des Risikomanagements analysieren, Maßnahmen zur Prozessoptimierung vorschlagen sowie an der Umsetzung der Maßnahmen mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berücksichtigen der Risikodaten ▶ Bewerten des eigenen Vorgehens und Identifizieren/Umsetzen von Verbesserungsmaßnahmen
3 Risiken für Nicht-Privatkunden absichern (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)		
a) individuelle Bedarfe von Nicht-Privatkunden, insbesondere von Gewerbekunden, Industriekunden, Landwirten oder freiberuflich Tätigen, analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen	26	<ul style="list-style-type: none"> ▶ individuelle Bedarfe, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • gewerblich/landwirtschaftlich genutzten Gebäuden und Grundstücken • vermieteten Gebäuden und Grundstücken • (technischen) Anlagen und Maschinen • Fahrzeugen (Flotte) • Produkten • Mitarbeitenden • Daten und Programmen • Wertsachen ▶ Rechtsschutz ▶ Erläutern der Möglichkeiten der privaten und betrieblichen Altersvorsorge ▶ Risikoprävention und -absicherung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Virens Scanner • Stichproben bei Produkten • Brandschutz • Einbruch-/Diebstahl
b) Nicht-Privatkunden Lösungsansätze durch Versicherungen und Vorsorgekonzepte aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ typische Vorsorgekonzepte für Gewerbe-, Industriekundinnen/-kunden, Landwirtinnen/Landwirte oder freiberuflich Tätige, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sachversicherungen • Flottenversicherung • Betriebshaftpflichtversicherung • Cyberversicherung • Vermögensschadenversicherung • Rechtsschutzversicherung • betriebliche Altersvorsorge

* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
c) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen und Erläutern des Vorsorgekonzepts unter Einhalten aller rechtlichen Regelungen bei der Antragsaufnahme ▶ Beschreiben möglicher weiterer Schritte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Anforderung von Unterlagen • Dauer der Prüfung
d) Nicht-Privatkunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen eines Gutachtens ▶ Unterbreiten von Verbesserungsvorschlägen bei Brandschutz, Einbruchdiebstahl- oder Elementarbegehung ▶ telefonische Erreichbarkeit
e) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit der Absicherung von Risiken einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anzeigepflichten zu Vertragsänderungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gefahrerhöhung • neue Abnehmer und Zulieferer • Erhöhung der Versicherungssumme • Veräußerung
f) Prozesse bei der Absicherung von Risiken analysieren, Maßnahmen zur Prozessoptimierung vorschlagen sowie an der Umsetzung der Maßnahmen mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prozesse der Absicherung von Risiken, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Prüfen der Sanktionsklausel (Non-admitted-Länder) • Prüfen der Berichte ▶ Prozessoptimierung, z. B. Listen mit Aufstellung der Risikoorte und jeweiliger Versicherungssumme ▶ Bewerten des eigenen Vorgehens, Identifizieren und Umsetzen von Verbesserungsmaßnahmen
4 Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)		
a) Erfolgsfaktoren für das Arbeiten in einer Vertriebseinheit oder in der Vertriebsunterstützung beschreiben	26	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Darstellen von Erfolgsfaktoren, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Personalausstattung • Kennzahlen • Qualifikation • Technikausstattung (Hard-/Software) • Produktportfolio
b) Kennzahlen für das Arbeiten in einer Vertriebseinheit oder in der Vertriebsunterstützung ermitteln und beurteilen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Organisieren von bestehenden Zahlen ▶ Ermitteln von eigenen Zahlen aus dem Bestand ▶ Anwendungsbereiche und Kennzahlen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Neu-, Bestandsgeschäft • Stornoquote • Schadenquote ▶ Vertriebssteuerungsinstrumente, insbesondere Provisionsvorgaben und Geschäftspläne, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Provisionssysteme • Zielvereinbarungen • Wettbewerbe ▶ sachliches, nicht persönliches Einschätzen der Kennzahlen ▶ Erläutern der quantitativen und qualitativen Geschäftsziele
c) strategische Marketingmaßnahmen für eine Vertriebseinheit oder für die Vertriebsunterstützung entwickeln, durchführen und bewerten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Entwickeln von Marketingmaßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Definieren von Ziel(en) und Nutzen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> – Marktziele – Ertragsziele – Leistungsziele • Definieren von Marketingkanälen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> – Mailing – Social Media ▶ Durchführen von Marketingmaßnahmen, z. B. eigenständiges Umsetzen der vorherigen Planung und Dokumentieren des Vorgehens

* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bewerten von Marketingmaßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Abgleichen der Zielerfüllung • Reflektieren der Vorgehensweise • Kosten-Nutzen-Analyse
<p>d) Maßnahmen zur Kundengewinnung und zum Ausbau bestehender Kundenbeziehungen planen, durchführen und bewerten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ziel ist das Gewinnen von Neukundinnen/-kunden durch Vertriebsaktionen oder das Generieren zusätzlicher Verträge/Summenerhöhungen bei Bestandskundinnen/-kunden ▶ Inbound- oder Outbound-Vertrieb <p>Kundengewinnung, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Entwickeln einer Vertriebsaktion, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Empfehlung • Direktansprache ▶ Zielgruppenanalyse, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Informationsquellen • Ermitteln eines Bedarfs ▶ bedarfsorientierte Kundenlösung und Argumentationsleitfaden, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Auswählen bedarfsgerechter Produkte für die Zielgruppe • Verkaufsleitfaden • Vorwand-/Einwandbehandlung ▶ Auswählen und Umsetzen von Maßnahmen zur Direktansprache, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • zielgruppenspezifische Kontaktaufnahme • Kaltakquise ▶ Auswerten und Beurteilen des Neukundengeschäfts, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Zeit-, Material- und Personalaufwand • Mehrbeitrag und Provisionserlöse • Kosten-Nutzen-Betrachtung <p>Ausbauen bestehender Kundenbeziehungen, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Auswählen von Kundenmerkmalen für Bestandsanalysen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Alter • Berufsgruppe ▶ Analysieren der Bestände im Hinblick auf zusätzliche Angebote, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Selektieren des Bestandes • Einteilung des Bestandes (ABC-Kunden) ▶ Anwenden von Maßnahmen zur zielgruppenspezifischen Kundenansprache ▶ Aufbereiten und Auswerten der Ergebnisse von Bestandsaktionen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Zeit-, Material- und Personalaufwand • Mehrbeitrag und Provisionserlöse • Kosten-Nutzen-Betrachtung
<p>e) Optimierungsmaßnahmen für Kundenbestände planen, durchführen und bewerten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ typische Anlässe für Optimierungsmaßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Tarifumstellungen/neue Bedingungen • Bündelungsrabatte • gesetzliche Änderungen ▶ Planen der Optimierungsmaßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lösungsansätze • Vergleichen mit internen und/oder externen neuen Produkten • Vertragsverlängerungen ▶ Durchführen von Maßnahmen zur Kundenansprache, z. B. durch zielgruppenspezifische Mailingaktionen ▶ Aufbereiten und Auswerten der Ergebnisse von Bestandsaktionen und Beurteilen von Kosten und Nutzen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Zielerreichungsgrad • Wirtschaftlichkeit • Prozessverbesserung

* in Wochen, im **1. bis 15. Monat** **16. bis 36. Monat**

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
f) Prozesse des betriebswirtschaftlichen Arbeitens in einer Vertriebsseinheit oder in der Vertriebsunterstützung analysieren, Maßnahmen zur Prozessoptimierung vorschlagen sowie an der Umsetzung der Maßnahmen mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Identifizieren und Analysieren von Prozessen und Ableiten von Maßnahmen ▶ Optimieren, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Kundengewinnungsprozess – Kontaktaufnahme – Marketing/Kundenansprache • Angebots-, Vertriebsunterstützungs-, Policingungs-, Kunden-/Schadensserviceprozess • Identifizieren und Analysieren von Kennzahlen ▶ Entwickeln von Maßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Verkürzen von Arbeitsketten • Qualifizierung von Personal ▶ Entwickeln von Maßnahmenplänen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Ziel(e) • Controlling ▶ Bewerten der Prozessoptimierung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Abgleichen der Zielerfüllung anhand Kennzahlen und statistischer Daten • Vorschlagen von Verbesserungen • Reflektieren des eigenen Verhaltens
5 Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)		
a) Bedarfe für Digitalisierungsvorhaben erkennen und Vorhaben initiieren	26	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Agieren als Schnittstelle zwischen Fachbereich/Anwenderinnen/Anwendern und IT ▶ Identifizieren von Anforderungen der Fachbereiche bzw. der Anwender/-innen ▶ Prüfen der technischen Machbarkeit von Anforderungen ▶ Vorschlagen digitaler Lösungen als Alternative
b) Ist-Prozesse unter Berücksichtigung der IT-Systemarchitektur analysieren und dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nutzen von Tools und Software des Ausbildungsbetriebes
c) Soll-Prozesse modellieren und gemäß des IT-Anforderungsmanagements dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Abstimmen und Modellieren von Soll-Prozessen ▶ Schätzen und Dokumentieren von Umsetzungsaufwänden ▶ Beachten von Richtlinien zu Datenschutz und Datensicherheit ▶ Erarbeiten, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • technischen Lösungen für fachliche Soll-Prozesse • Pflichtenheften der Fachbereiche • Formulierungen der Grundlagen des Requirements Engineering (RE-Anforderungsmanagement) • User Stories ▶ Durchführen von Kosten- und Nutzenbetrachtungen und deren Dokumentation und Kommunikation ▶ Festlegen von Akzeptanzkriterien, Spezifikationen und Qualitätssicherung mit der IT ▶ Begleiten von Projekten
d) Arbeitspakete in Abstimmung mit anderen Beteiligten strukturieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ zeitliches Planen ▶ Erkennen und Berücksichtigen von notwendigen Dienstleistungen anderer IT-Bereiche ▶ fachliches und technisches Betreuen von Aufträgen
e) fachliche Testfälle entwickeln, Tests durchführen, Ergebnisse dokumentieren und rückkoppeln sowie Folgerungen ableiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Organisieren und Planen von Teststages ▶ Abwickeln von Tests im zeitlich vorgegebenen Rahmen ▶ Dokumentieren von Testergebnissen und Nachbesserungen ▶ Organisieren der Fehlerbehebung und Durchführen von Nachtests

* in Wochen, im 1. bis 15. Monat 16. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
f) die Implementierung be- gleiten und die Freigabe zur produktiven Nutzung erteilen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Umsetzen des Berechtigungskonzepts ▶ Bereitstellen von Informationen ▶ Qualifizierung der Anwender/-innen
g) Prozesse eines Digitalisie- rungsvorhabens, auch unter Berücksichtigung wirtschaft- licher Aspekte analysieren, Maßnahmen zur Prozessopti- mierung vorschlagen sowie an der Umsetzung der Maßnah- men mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Validieren der Projektdurchführung ▶ Erstellen eines Berichts ▶ Bewerten des eigenen Vorgehens und Umsetzen von Verbesse- rungsmaßnahmen

► **Abschnitt C: wahlqualifikationsübergreifende integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte	Erläuterungen
1 Organisation des Ausbildungsbetriebs, Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 4 Nummer 1)		
a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Branchenzugehörigkeit ▶ Rechtsform ▶ Zielsetzung und Angebotsstruktur des Ausbildungsbetriebes ▶ Arbeits-, Verwaltungsabläufe und deren betriebliche Organisation
b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben		<ul style="list-style-type: none"> ▶ grundlegende rechtliche Vorgaben, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Berufsbildungsgesetz, ggf. Handwerksordnung • Jugendarbeitsschutzgesetz • Arbeitszeitgesetz • Tarifrecht • Entgeltfortzahlungsgesetz • Ausbildungsordnung • Gesetz zum Schutz von Müttern bei der Arbeit, in der Ausbildung und im Studium ▶ Inhalte des Ausbildungsvertrages, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Art und Ziel der Berufsausbildung • Vertragsparteien • Beginn und Dauer der Ausbildung • Probezeit • Kündigungsregelungen • Ausbildungsvergütung • Urlaubsanspruch • inhaltliche und zeitliche Gliederung der Ausbildung • betrieblicher Ausbildungsplan • Form des Ausbildungsnachweises ▶ Beteiligte im System der dualen Berufsausbildung <ul style="list-style-type: none"> • Ausbildungsbetriebe (ggf. überbetriebliche Bildungsstätte) und Berufsschulen • Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände • zuständige Stellen • Bundesministerien • Kultusministerkonferenz der Länder ▶ Rolle der Beteiligten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung und Abstimmung betrieblicher und schulischer Ausbildungsinhalte • Vermittlung von Ausbildungsinhalten • Lernortkooperation • Abnahme von Prüfungen ▶ Betrieb, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeits- und Pausenzeiten • Urlaubs- und Überstundenregelungen • Beschwerderecht • Betriebsvereinbarungen ▶ Berufsschule, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • rechtliche Regelungen der Länder zur Schulpflicht • Rahmenlehrplan • Freistellung und Anrechnung

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte	Erläuterungen
c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Elemente einer Ausbildungsordnung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Berufsbezeichnung • Ausbildungsdauer • Ausbildungsberufsbild • Ausbildungsrahmenplan • Prüfungs- und Bestehensregelung ▶ betrieblicher Ausbildungsplan, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • sachlicher und zeitlicher Verlauf der Ausbildung • Ausbildungsnachweis als <ul style="list-style-type: none"> – Abgleich mit betrieblichem Ausbildungsplan – Zulassungsvoraussetzung zur Abschlussprüfung • Lernortkooperation ▶ Checklisten zur Umsetzung
d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ arbeitsrechtliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Ausbildungsvergütung, Arbeitsentgelt, Arbeitszeiten, Urlaubsanspruch, Arbeitsbedingungen, Abschluss und Kündigung von Arbeitsverhältnissen, Laufzeit von Verträgen • tarifliche, betriebliche und individuelle Vereinbarungen über die zuvor genannten Punkte • Zulagen, Sonderzahlungen und Urlaubsgeld ▶ sozialrechtliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sozialstaat und Solidargedanke • gesetzliche Sozialversicherung mit Arbeitslosen-, Unfall-, Renten-, Pflege- und Krankenversicherung • Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, Versorgungsmedizinverordnung, Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen, Gesetz zum Schutz von Müttern bei der Arbeit, in der Ausbildung und im Studium ▶ tarifrechtliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Tarifbindung • Tarifvertragsparteien • Tarifverhandlungen • Geltungsbereich (räumlich, fachlich, persönlich) von Tarifverträgen für Arbeitnehmer/-innen der entsprechenden Branche sowie deren Anwendung auf Auszubildende ▶ mitbestimmungsrechtliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsverfassungsgesetz oder Personalvertretungsgesetze, Recht von Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen auf Mitbestimmung am Arbeitsplatz, Gleichberechtigung von Betriebsrat/Personalrat und Arbeitgeber • Vereinigungs- und Koalitionsfreiheit
e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Grundsatz der vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertretern und Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertreterinnen ▶ Aufgaben und Arbeitsweise von Betriebsrat/Personalrat, Jugend- und Auszubildendenvertretung ▶ Beratungs- und Mitbestimmungsrechte, Betriebsvereinbarungen
f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mitgliedschaft in <ul style="list-style-type: none"> • branchenspezifischen Arbeitgeberverbänden • Fachgewerkschaften ▶ Arbeitskreise ▶ Netzwerktreffen
g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Brutto- und Nettobeträge ▶ Abzüge für Steuern und Sozialversicherungsträger ▶ Steuerklassen ▶ Krankenkasse ▶ Angabe von Urlaubstagen ▶ Sonderzahlungen, Leistungsprämien, vermögenswirksame Leistungen, Sachzuwendungen

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte	Erläuterungen
h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Inhalte des Arbeitsvertrages, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Berufsbezeichnung • Tätigkeitsbeschreibung • Arbeitszeit und -ort • Beginn und Dauer des Beschäftigungsverhältnisses • Probezeit • Kündigungsregelungen • Arbeitsentgelt • Urlaubsanspruch • Datenschutzbestimmungen • Arbeitsunfähigkeit • zusätzliche Vereinbarungen • zusätzliche Vorschriften, z. B. tarifliche Regelungen, Betriebsordnungen, Dienstvereinbarungen
i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Möglichkeiten der Anpassungs- und Aufstiegsfortbildung <ul style="list-style-type: none"> • branchen- und berufsspezifische Karrierewege • Anpassungsfortbildung • Aufstiegsfortbildung, z. B. nach BBiG/HwO oder Länderrecht/Fachschulen • Zusatzqualifikationen ▶ Förderungsmöglichkeiten <ul style="list-style-type: none"> • Aufstiegs-BAföG • Prämien und Stipendien • Weiterbildungsgesetze der Länder
2 Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)		
a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ einschlägige Gesundheits- und Arbeitsschutzvorschriften, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsschutzgesetz • Jugendarbeitsschutzgesetz • Arbeitsstättenverordnung • Arbeitszeitgesetz • Arbeitssicherheitsgesetz • Gefahrstoffverordnung, insbesondere Gefahrensymbole und Sicherheitskennzeichen ▶ regelmäßige Reflexion über Gefährdungen durch Routine ▶ sachgerechter Umgang mit Gefährdungen ▶ allgemeine und betriebliche Verhaltensregeln, Wissen über Fluchtwege, Erste Hilfe, Notrufnummern, Notausgänge, Sammelplätze ▶ im Gebäude/am Arbeitsplatz: Brandschutzmittel, Feuerlöscher ▶ Erfolgsfaktoren zur langfristigen psychischen und physiologischen Gesunderhaltung
b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ besondere Fürsorgepflicht des Arbeitgebers ▶ Arten von Gefährdungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • mechanische, elektrische und thermische Gefährdungen • physikalische Einwirkungen und Gefahrstoffe • Brand- und Explosionsgefährdungen • Arbeitsumgebungsbedingungen • psychische Faktoren • physische Belastungen ▶ Beratung und Überwachung der Betriebe durch außerbetriebliche Organisationen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Audits • Studien • Gutachten durch Gewerbeaufsicht und Berufsgenossenschaften

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte	Erläuterungen
	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bereiche, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Ergonomie • Schutzausrüstung und Unterweisungen für Personen • Sicherheit an Maschinen • Sicherheit von Einrichtungen und Gebäuden • Brandschutz • Prozesssicherheitsmanagement • Infektionsschutz und Hygiene • Sicherheit des Fuhrparks ▶ Arbeits- und Wegeunfälle
c) sicheres und gesundheitsge- rechtes Arbeiten erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Merkblätter und Richtlinien zur Verhütung von Unfällen beim Umgang mit Werk- und Hilfsstoffen sowie mit Werkzeugen und Maschinen ▶ sachgerechter Umgang mit Gefährdungen ▶ gesundheitserhaltende Verhaltensregeln ▶ regelmäßige Unterweisung der Mitarbeiter/-innen
d) technische und organisatori- sche Maßnahmen zur Vermei- dung von Gefährdungen sowie von psychischen und physi- schen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Grundlage der gesetzlichen Unfallversicherung ▶ sach- und fachgerechte Anwendung von technischen Vorschriften und Betriebsanweisungen ▶ Präventionsmaßnahmen ▶ Präventionskultur in der betrieblichen Praxis ▶ betriebliche Maßnahmen der Gesundheitsförderung ▶ individuelle Belastungsgrenzen und Resilienz
e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ergonomie am Arbeitsplatz, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lichtverhältnisse • Bewegung und Dehnung • Wechsel zwischen Sitzen und Stehen • Einstellungen an Arbeitsmitteln • Hilfsmittel wie Hebe- und Tragehilfen
f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maß- nahmen bei Unfällen einleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Arten von Notfällen ▶ Erste-Hilfe-Maßnahmen und Ersthelfer/-innen ▶ Notruf- und Notfallnummern ▶ Unfallmeldung ▶ Meldekette ▶ Fluchtwege und Sammelplätze ▶ Evakuierungsmaßnahmen und Evakuierungshelfer/-innen ▶ Dokumentation ▶ Meldepflicht von Unfällen ▶ Durchgangsarztverfahren
g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brand- schutzes anwenden, Ver- haltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maß- nahmen zur Brandbekämp- fung ergreifen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bestimmungen für den Brand- und Explosionsschutz <ul style="list-style-type: none"> • Zündquellen und leicht entflammbare Stoffe • Verhaltensregeln im Brandfall (Brandschutzordnung) • Maßnahmen zur Brandbekämpfung • Fluchtwege und Sammelplätze ▶ automatische Löscheinrichtungen ▶ Einsatzbereiche, Wirkungsweise und Standorte von Löschmitteln
3 Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)		
a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Wei- terentwicklung beitragen	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ressourcenintensität und soziale Bedeutung von Geschäfts- und Arbeitsprozessen bzw. Wertschöpfungsketten ▶ Analyse von Verbrauchsdaten ▶ Wahrnehmung und Vermeidung oder Verringerung von Belastungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lärm • Abluft, Abwasser, Abfälle • Gefahrstoffe

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte	Erläuterungen
	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ rationale Energie- und Ressourcenverwendung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gerätelaufzeiten • Wartung • Lebensdauer von Produkten • Umgang mit Speicher- und Printmedien ▶ Abfallvermeidung und -trennung ▶ Wiederverwertung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Wertstoffe • Recycling • Reparatur • Wiederverwendung ▶ Sensibilität für Umweltbelastungen auch in angrenzenden Arbeitsbereichen
<p>b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Herkunft und Herstellung ▶ Transportwege ▶ Lebensdauer und langfristige Nutzbarkeit ▶ ökologischer und sozialer Fußabdruck von Produkten und Dienstleistungen bzw. von Wertschöpfungsprozessen ▶ Prüfsiegel und Zertifikate, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • fairer Handel • Regionalität • ökologische Erzeugung
<p>c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ anlagen-, umweltmedien- und stoffbezogene Schutzgesetze, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Immissionsschutzgesetz mit Arbeitsplatzgrenzwerten • Wasserrecht • Bodenschutzrecht • Abfallrecht • Chemikalienrecht ▶ weitere Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Recyclingvorschriften • betriebliche Selbstverpflichtung ▶ Risiken und Sanktionen bei Übertretung
<p>d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ vorausschauende Planung von Abläufen ▶ Substitution von Stoffen und Materialien ▶ Recycling und Kreislaufwirtschaft ▶ bestimmungsgemäße Entsorgung von Stoffen ▶ Erfassung, Lagerung und Entsorgung betriebsspezifischer Abfälle ▶ Rechtsfolgen bei Nichteinhaltung
<p>e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zielkonflikte und Zusammenhänge zwischen ökonomischen, ökologischen und sozialen Anforderungen ▶ Optimierungsansätze und Handlungsalternativen unter Berücksichtigung von ökologischer Effektivität und Effizienz ▶ Vor- und Nachteile von Optimierungsansätzen und Handlungsalternativen ▶ Wirksamkeit von Maßnahmen ▶ Wertschätzung innovativer Ideen
<p>f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aufbereitung von Informationen und Aufbau einer Nachricht ▶ betriebliches Umweltmanagement ▶ Aufbau und Pflege von Kooperationsbeziehungen ▶ vernetztes ressourcensparendes Zusammenarbeiten ▶ abgestimmtes Vorgehen ▶ Nachhaltigkeit und Umweltschutz als Wettbewerbsvorteil

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte	Erläuterungen
4 Digitalisierte Arbeitswelt (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)		
a) mit eigenen und betriebs- bezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Daten- sicherheit einhalten	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Unterscheidung von Datenschutz und Datensicherheit ▶ Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), betriebliche Regelungen ▶ Funktion von Datenschutzbeauftragten ▶ Relevanz von Datenschutz und Datensicherheit in betrieblichen Arbeitsabläufen
b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und infor- mationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelun- gen einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Urheberrecht und verwandte Schutzrechte ▶ betriebliches Zugriffskonzept und Zugriffsberechtigungen ▶ Gefahren von Anhängen, Links und Downloads ▶ betriebliche Routinen zum sicheren Umgang mit digitalen Medien und IT-Systemen ▶ Umgang mit Auffälligkeiten im Bereich Datenschutz und Daten- sicherheit ▶ Unregelmäßigkeiten bei der Nutzung digitaler Medien und von IT-Systemen ▶ betriebliche und allgemeine Ansprechpartner/-innen sowie Infor- mationsstellen zu Datenschutz und Datensicherheit
c) ressourcenschonend, ad- ressatengerecht und effizi- ent kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ analoge und digitale Formen der Kommunikation und deren Vor- und Nachteile ▶ Aufbau, Phasen und Planung eines Gespräches ▶ verbale und nonverbale Kommunikation ▶ Techniken der Gesprächsführung ▶ Reflexion des eigenen Kommunikationsverhaltens ▶ Qualität einer Dokumentation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Adressatenbezug • Aktualität • Barrierefreiheit • Richtigkeit • Vollständigkeit
d) Störungen in Kommunika- tionsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Merkmale und Ursachen ▶ Analyse von Kommunikationsstörungen ▶ Präventions- und Lösungsstrategien ▶ Kompromiss, Konsens und Kooperation
e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Suchstrategien und Suchanfragen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiede von Suchmaschinen und Fachdatenbanken • zentrale Suchbegriffe für Recherchefragen • Präzisierung von Fragen unter Nutzung der Funktion von Suchma- schinen • Güte- und Inklusionskriterien von Quellen • Bewertung von Informationen und deren Herkunft ▶ systematische Speicherung von Informationen und Fundorten an- hand von Gütekriterien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Konsistenz • Nachvollziehbarkeit • Ordnungsansätze • Redundanzvermeidung • Übersichtlichkeit • Zugänglichkeit ▶ Wissens- und Informationsmanagement
f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstge- steuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebens- begleitenden Lernens erken- nen und ableiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ formale, non-formale und informelle Lernprozesse ▶ Lernen in unterschiedlichen Lebensphasen ▶ Voraussetzungen und Qualitätskriterien für selbstgesteuertes Lernen ▶ Eignung und Einsatz von digitalen Medien ▶ Lern- und Arbeitstechniken

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte	Erläuterungen
g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rollen, Kompetenzen und Interessen von Beteiligten ▶ Identifikation des geeigneten Kommunikationsmittels unter Beachtung verschiedener Methoden ▶ Prüfung im Team von Anforderungen mit Rollen- und Aufgabenverteilung ▶ technische, organisatorische, ökonomische Rahmenbedingungen ▶ abgestimmte Projekt-, Zeit- und Aufgabenpläne ▶ zielorientiertes Kommunizieren, beispielsweise auf Basis der SMART-Regel ▶ systematischer Austausch von Informationen zur Aufgabenerfüllung ▶ Entwicklung und Pflege von Kooperationsbeziehungen
h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einfühlungsvermögen ▶ respektvoller Umgang ▶ Sachlichkeit ▶ Dimensionen von Vielfalt in der Arbeitswelt, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Alter • Behinderung • Geschlecht und geschlechtliche Identität • ethnische Herkunft und Nationalität • Religion und Weltanschauung • sexuelle Orientierung und Identität

2.2 Zeitliche Richtwerte und Zuordnung

Für die jeweiligen Ausbildungsinhalte (zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten) werden zeitliche Richtwerte in Wochen als Orientierung für die betriebliche Vermittlungsdauer angegeben. Die Ausbildungsinhalte, die für Teil 1 der Abschlussprüfung relevant sind, werden dem Zeitraum 1. bis 15. Monat und die Ausbildungsinhalte für Teil 2 der Abschlussprüfung dem Zeitraum 16. bis 36. Monat zugeordnet. Die zeitlichen Richtwerte spiegeln die Bedeutung des jeweiligen Inhaltsabschnitts wider.

Die Summe der zeitlichen Richtwerte im Ausbildungsrahmenplan beträgt pro Ausbildungsjahr 52 Wochen. Hierbei handelt es sich jedoch um Bruttozeiten. Diese müssen in tatsächliche, betrieblich zur Verfügung stehende Ausbildungszeiten, also Nettozeiten, umgerechnet werden. Die folgende Modellrechnung veranschaulicht dies:

Bruttozeit (52 Wochen = 1 Jahr)	365 Tage
abzüglich Samstage, Sonntage und Feiertage ²	114 Tage
abzüglich ca. 12 Wochen Berufsschule	60 Tage
abzüglich Urlaub ³	30 Tage
Nettozeit Betrieb	= 161 Tage

Die betriebliche Nettoausbildungszeit beträgt nach dieser Modellrechnung rund 160 Tage im Jahr. Das ergibt – bezogen auf 52 Wochen pro Jahr – etwa drei Tage pro Woche, die für die Vermittlung der Ausbildungsinhalte im Betrieb zur Verfügung stehen. Die Ausbildung in überbetrieblichen Ausbildungsstätten zählt zur betrieblichen Ausbildungszeit.

Übersicht zeitliche Richtwerte und Zuordnung

Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten			
Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1.–15. Monat	16.–36. Monat
1	Prozesse in der Versicherungswirtschaft einschätzen und berücksichtigen	2	2
2	Arbeit in der digitalisierten Versicherungswirtschaft gestalten		4
3	Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen		4
4	Rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen einhalten	12	
5	Kundinnen und Kunden ganzheitlich beraten und betreuen	13	8
6	Wohnen und Wohneigentum absichern	18	
7	Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern	10	
8	Mobilität und Reisen absichern	10	
9	Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern		10
10	Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden		20
11	Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen		12
12	Versicherungsfälle regulieren		5
Wochen insgesamt:		65	65

^{2,3} Vgl. hierzu die gesetzlichen und tarifvertraglichen Regelungen.

**Abschnitt B: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
in fünf Wahlqualifikationen von jeweils sechs Monaten**

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1.-15. Monat	16.-36. Monat
1	Versicherungsfälle managen		26
2	Risikomanagement durchführen		26
3	Risiken für Nicht-Privatkunden absichern		26
4	Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten		26
5	Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten		26
Wochen für die gewählte Wahlqualifikation insgesamt:			26

**Abschnitt C: wahlqualifikationsübergreifende integrativ zu vermittelnde
Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	zeitliche Richtwerte
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht	während der gesamten Ausbildung
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit	
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit	
4	Digitalisierte Arbeitswelt	

2.3 Betrieblicher Ausbildungsplan

Auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans erstellt der Betrieb für die Auszubildenden einen betrieblichen Ausbildungsplan, der mit der Verordnung ausgehändigt und erläutert wird. Er ist Anlage zum Ausbildungsvertrag und wird zu Beginn der Ausbildung bei der zuständigen Stelle hinterlegt. Wie der betriebliche Ausbildungsplan auszusehen hat, ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Er sollte pädagogisch sinnvoll aufgebaut sein und den geplanten Verlauf der Ausbildung sachlich und zeitlich belegen. Zu berücksichtigen ist u. a. auch, welche Abteilungen für welche Lernziele verantwortlich sind, wann und wie lange die Auszubildenden an welcher Stelle bleiben.

Der betriebliche Ausbildungsplan sollte nach folgenden Schritten erstellt werden:

- ▶ Bilden von betrieblichen Ausbildungsabschnitten,
- ▶ Zuordnen der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu diesen Ausbildungsabschnitten,
- ▶ Festlegen der Ausbildungsorte und der verantwortlichen Mitarbeiter/-innen,
- ▶ Festlegen der Reihenfolge der Ausbildungsorte und der tatsächlichen betrieblichen Ausbildungszeit,
- ▶ falls erforderlich, Berücksichtigung überbetrieblicher Ausbildungsmaßnahmen und Abstimmung mit Verbundpartnern.

Weiterhin sind bei der Aufstellung des betrieblichen Ausbildungsplans zu berücksichtigen:

- ▶ persönliche Voraussetzungen der Auszubildenden (z. B. unterschiedliche Vorbildung),
- ▶ Gegebenheiten des Ausbildungsbetriebes (z. B. Betriebsstrukturen, personelle und technische Einrichtungen, regionale Besonderheiten),
- ▶ Durchführung der Ausbildung (z. B. Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte, Berufsschulunterricht in Blockform, Planung und Bereitstellung von Ausbildungsmitteln, Erarbeiten von methodischen Hinweisen zur Durchführung der Ausbildung).

Ausbildungsbetriebe erleichtern sich die Erstellung individueller betrieblicher Ausbildungspläne, wenn detaillierte Listen mit betrieblichen Arbeitsaufgaben erstellt werden, die zur Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Ausbildungsordnung geeignet sind. Hierzu sind in den Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan konkrete Anhaltspunkte zu finden.

Muster betrieblicher Ausbildungsplan

2.4 Ausbildungsnachweis

Der Ausbildungsnachweis stellt ein wichtiges Instrument zur Information über das gesamte Ausbildungsgeschehen in Betrieb und Berufsschule dar und ist im Berufsbildungsgesetz (BBiG) geregelt. Die Auszubildenden sind verpflichtet, einen schriftlichen oder elektronischen Ausbildungsnachweis zu führen. Die Form des Ausbildungsnachweises wird im Ausbildungsvertrag festgehalten.

Nach der Empfehlung Nr. 156 des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) ist der Ausbildungsnachweis von Auszubildenden mindestens wöchentlich zu führen. Diese Empfehlung enthält auch Beispiele für onlinebasierte Anwendungen zum Führen von Ausbildungsnachweisen.

! Die Vorlage eines vom Ausbilder und Auszubildenden unterzeichneten Ausbildungsnachweises ist gemäß § 43 Absatz 1 Nummer 2 des Berufsbildungsgesetzes/§ 36 Absatz 1 Nummer 2 der Handwerksordnung Zulassungsvoraussetzung zur Abschluss-/Gesellenprüfung.

Ausbilder/-innen sollen die Auszubildenden zum Führen des Ausbildungsnachweises anhalten. Sie müssen den Auszubildenden Gelegenheit geben, den Ausbildungsnachweis am Arbeitsplatz zu führen. In der Praxis hat es sich bewährt, dass die Ausbilder/-innen den Ausbildungsnachweis mindestens einmal im Monat prüfen, mit den Auszubildenden besprechen und den Nachweis abzeichnen.

Eine Bewertung der Ausbildungsnachweise nach Form und Inhalt ist im Rahmen der Prüfungen nicht vorgesehen.

Die schriftlichen oder elektronischen Ausbildungsnachweise sollen den zeitlichen und inhaltlichen Ablauf der Ausbildung für alle Beteiligten – Auszubildende, Ausbilder/-innen, Berufsschullehrer/-innen, Mitglieder des Prüfungsausschusses und ggf. gesetzliche Vertreter/-innen der Auszubildenden – nachweisen. Die Ausbildungsnachweise sollten den Bezug der Ausbildung zum Ausbildungsrahmenplan deutlich erkennen lassen.

Grundsätzlich ist der Ausbildungsnachweis eine Dokumentation der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die während der gesamten Ausbildungszeit vermittelt werden. In Verbindung mit dem betrieblichen Ausbildungsplan bietet der Ausbildungsnachweis eine optimale Möglichkeit, die Vollständigkeit der Ausbildung zu planen und zu überwachen. Er kann bei eventuell Streitfällen als Beweismittel dienen.

Vorteile des elektronischen Ausbildungsnachweises

Seit Oktober 2017 kann der Ausbildungsnachweis elektronisch geführt werden. Viele Auszubildende führen ihn bereits in einem Textverarbeitungsprogramm am Computer. Dieser am PC geschriebene Ausbildungsnachweis ist genau genommen analog: Am Ende der Ausbildungszeit muss der

Ausbildungsnachweis ausgedruckt und handschriftlich unterzeichnet werden.

- ! Ob der Ausbildungsnachweis schriftlich oder elektronisch geführt wird, muss zu Beginn der Ausbildung im Ausbildungsvertrag vermerkt werden (§ 11 Abs. 1 Satz 2 Nr. 10 i. V. m. § 13 Nr. 7 BBiG).

Der elektronische Ausbildungsnachweis wird in einem speziellen Softwareprogramm geführt und bringt viele praktische Neuerungen mit sich. So ist hier z. B. eine elektronische Signatur möglich; der Ausbildungsnachweis wird dem Prüfungsausschuss elektronisch übermittelt – das Ausdrucken der Dateien wird also überflüssig.

Ausbildende können in ihrem Softwareprogramm beispielsweise direkt auf die Ausbildungsnachweise aller Auszubildenden zugreifen oder bekommen diese von ihren Auszubildenden zugesandt. Besonders für Betriebe, die mehrere Auszubildende haben, ist diese Funktion sehr vorteilhaft. In den Online-Tätigkeitsnachweisen füllen die Auszubildenden in vorher festgelegten Intervallen (täglich oder wöchentlich) aus, welche Tätigkeiten sie pro Tag wie lange ausgeführt haben. So behalten die Auszubildenden einen guten Überblick über die einzelnen Einsatzbereiche ihrer Auszubildenden.

Verknüpfung zum Ausbildungsrahmenplan

Mit einem elektronischen Ausbildungsnachweis können Auszubildende und Auszubildende ganz einfach überwachen, wie intensiv die einzelnen Qualifikationen und Berufsbildpositionen des jeweiligen Ausbildungsrahmenplans im Betrieb vermittelt wurden. Einige Programme haben dafür spezielle Funktionen vorgesehen. So müssen Auszubildende beispielsweise jeder Beschäftigung ein Lernziel aus dem jeweiligen Ausbildungsrahmenplan zuordnen. Im Entwicklungsportfolio können Auszubildende und Auszubildende dann direkt einsehen, in welchem zeitlichen Umfang die entsprechenden Berufsbildpositionen im Betrieb vermittelt wurden und somit auch überwachen, welche Inhalte möglicherweise zu kurz gekommen sind. Ausbildungslücken kann auf diese Weise gezielt entgegensteuert werden. Ist ein Ausbildungsbereich zu kurz gekommen, können Auszubildende im Feedbackgespräch mit den Auszubildenden schnell herausfinden, ob der Betrieb versäumt hat, die Auszubildenden in dem entsprechenden Bereich einzusetzen oder ob die Auszubildenden die Tätigkeiten im Ausbildungsnachweis versehentlich unter einem anderen Lernziel eingeordnet haben. Weitere Informationen gibt es beispielsweise bei der IHK Berlin:

[<https://www.ihk-berlin.de/ausbildung/infos-fuer-azubis/fuer-azubis/ausbildungsvertrag/ausbildungsnachweis-2282170>]



Muster Ausbildungsnachweis

2.5 Hilfen zur Durchführung der Ausbildung

2.5.1 Didaktische Prinzipien der Ausbildung

Als Grundlage für die Konzeption von handlungsorientierten Ausbildungsaufgaben bietet sich das Modell der vollständigen Handlung an. Es kommt ursprünglich aus der Arbeitswissenschaft und ist von dort als Lernkonzept in die betriebliche Ausbildung übertragen worden. Nach diesem Modell konstruierte Lern- und Arbeitsaufgaben fördern bei den Auszubildenden die Fähigkeit, selbstständig, selbstkritisch und eigenverantwortlich die im Betrieb anfallenden Arbeitsaufträge zu erledigen.

Bei der Gestaltung handlungsorientierter Ausbildungsaufgaben sind folgende didaktische Überlegungen und Prinzipien zu berücksichtigen:

- ▶ vom Leichten zum Schweren,
- ▶ vom Einfachen zum Zusammengesetzten,
- ▶ vom Nahen zum Entfernten,
- ▶ vom Allgemeinen zum Speziellen,
- ▶ vom Konkreten zum Abstrakten.

Didaktische Prinzipien, deren Anwendung die Erfolgssicherung wesentlich fördern, sind u. a.:

- ▶ **Prinzip der Fasslichkeit des Lernstoffs**
Der Lernstoff sollte für die Auszubildenden verständlich präsentiert werden, um die Motivation zu erhalten. Zu berücksichtigen sind dabei z. B. Vorkenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie Lernschwierigkeiten der Auszubildenden.
- ▶ **Prinzip der Anschauung**
Durch die Vermittlung konkreter Vorstellungen prägt sich der Lernstoff besser ein:
Anschauung = Fundament der Erkenntnis (Pestalozzi).
- ▶ **Prinzip der Praxisnähe**
Theoretische und abstrakte Inhalte sollten immer einen Praxisbezug haben, um verständlich und einprägsam zu sein.
- ▶ **Prinzip der selbstständigen Arbeit**
Ziel der Ausbildung sind selbstständig arbeitende, verantwortungsbewusste, kritisch und zielstrebig handelnde Mitarbeiter/-innen. Dies kann nur durch entsprechende Ausbildungsmethoden erreicht werden.

Das **Modell der vollständigen Handlung** besteht aus sechs Schritten, die aufeinander aufbauen und die eine stetige Rückkopplung ermöglichen.

Informieren: Die Auszubildenden erhalten eine Lern- bzw. Arbeitsaufgabe. Um die Aufgabe zu lösen, müssen sie sich selbstständig die notwendigen Informationen beschaffen.

Planen: Die Auszubildenden erstellen einen Arbeitsablauf für die Durchführung der gestellten Lern- bzw. Arbeitsaufgabe.

Entscheiden: Auf der Grundlage der Planung wird in der Regel mit dem Ausbilder bzw. der Ausbilderin ein Fachgespräch geführt, in dem der Arbeitsablauf geprüft und entschieden wird, wie die Aufgabe umzusetzen ist.

Ausführen: Die Auszubildenden führen die in der Arbeitsplanung erarbeiteten Schritte selbstständig aus.

Kontrollieren: Die Auszubildenden überprüfen selbstkritisch die Erledigung der Lern- bzw. Arbeitsaufgabe (Soll-Ist-Vergleich).

Bewerten: Die Auszubildenden reflektieren den Lösungsweg und das Ergebnis der Lern- bzw. Arbeitsaufgabe.

Je nach Wissensstand der Auszubildenden erfolgt bei den einzelnen Schritten eine Unterstützung durch die Ausbilder/-innen. Die Lern- bzw. Arbeitsaufgaben können auch so konzipiert sein, dass sie von mehreren Auszubildenden erledigt werden können. Das fördert den Teamgeist und die betriebliche Zusammenarbeit.

2.5.2 Handlungsorientierte Ausbildungsmethoden

Mit der Vermittlung der Inhalte des neuen Ausbildungsberufs werden Ausbilder/-innen didaktisch und methodisch immer wieder vor neue Aufgaben gestellt. Sie nehmen verstärkt die Rolle einer beratenden Person ein, um die Auszubildenden zu befähigen, im Laufe der Ausbildung immer mehr Verantwortung zu übernehmen und selbstständiger zu lernen und zu handeln. Dazu sind aktive, situationsbezogene Ausbildungsmethoden (Lehr- und Lernmethoden) erforderlich, die Wissen nicht einfach mit dem Ziel einer „Eins-zu-eins-Reproduktion“ vermitteln, sondern eine selbstgesteuerte Aneignung ermöglichen. Ausbildungsmethoden sind das Werkzeug von Ausbildern und Ausbilderinnen. Sie versetzen die Auszubildenden in die Lage, Aufgaben im betrieblichen Alltag selbstständig zu erfassen, eigenständig zu erledigen und zu kontrollieren sowie ihr Vorgehen selbstkritisch zu reflektieren. Berufliche Handlungskompetenz lässt sich nur durch Handeln in und an berufstypischen Aufgaben erwerben. Für die Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit sind Methoden gefragt, die folgende Grundsätze besonders beachten:

- **Lernen für Handeln:** Es wird für das berufliche Handeln gelernt, das bedeutet Lernen an berufstypischen Aufgabenstellungen und Aufträgen.

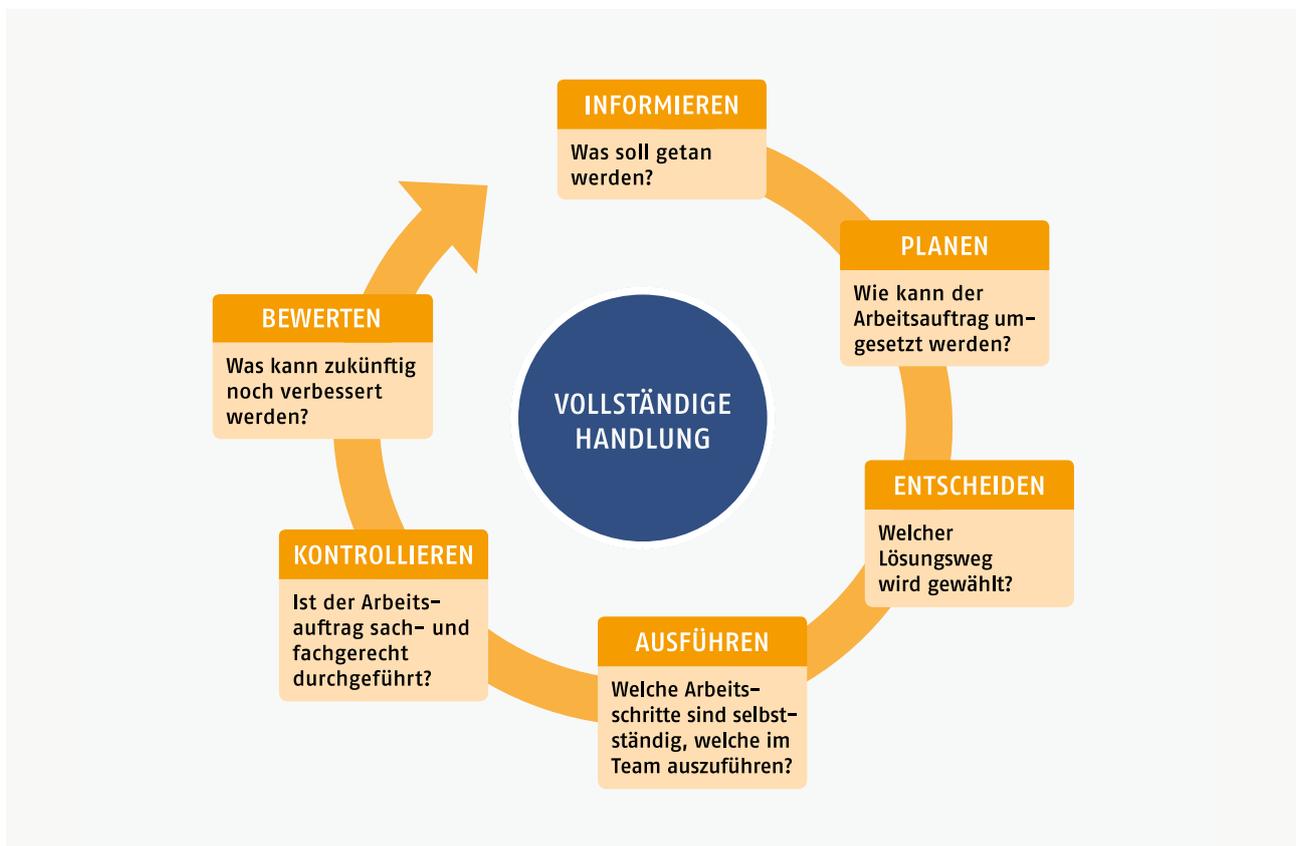


Abbildung 2: Modell der vollständigen Handlung (Quelle: BIBB)

- ▶ **Lernen durch Handeln:** Ausgangspunkt für ein aktives Lernen ist das eigene Handeln, es müssen also eigene Handlungen ermöglicht werden, mindestens muss aber eine Handlung gedanklich nachvollzogen werden können.
- ▶ **Erfahrungen ermöglichen:** Handlungen müssen die Erfahrungen der Auszubildenden einbeziehen sowie eigene Erfahrungen ermöglichen und damit die Reflexion des eigenen Handelns fördern.
- ▶ **Ganzheitliches nachhaltiges Handeln:** Handlungen sollen ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen und damit der berufstypischen Arbeits- und Geschäftsprozesse ermöglichen, dabei sind ökonomische, rechtliche, ökologische und soziale Aspekte einzubeziehen.
- ▶ **Handeln im Team:** Beruflich gehandelt wird insbesondere in Arbeitsgruppen, Teams oder Projektgruppen. Handlungen sind daher in soziale Prozesse eingebettet, z. B. in Form von Interessengegensätzen oder handfesten Konflikten. Um soziale Kompetenzen entwickeln zu können, sollten Auszubildende in solche Gruppen aktiv eingebunden werden.
- ▶ **Vollständige Handlungen:** Handlungen müssen durch die Auszubildenden weitgehend selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.

Es existiert ein großer Methodenpool von klassischen und handlungsorientierten Methoden sowie von Mischformen, die für Einzel-, Partner- oder Gruppenarbeiten einsetzbar sind. Im Hinblick auf die zur Auswahl stehenden Ausbildungsmethoden sollten die Ausbilder und Ausbilderinnen sich folgende Fragen beantworten:

- ▶ Welchem Ablauf folgt die Ausbildungsmethode und für welche Art der Vermittlung ist sie geeignet (z. B. Gruppen-, Team-, Einzelarbeit)?
- ▶ Welche konkreten Ausbildungsinhalte des Berufs können mit der gewählten Ausbildungsmethode erarbeitet werden?
- ▶ Welche Aufgaben übernehmen Auszubildende, welche Auszubildende?
- ▶ Welche Vor- und Nachteile hat die jeweilige Ausbildungsmethode?

Im Folgenden wird eine Auswahl an Ausbildungsmethoden, die sich für die Vermittlung von Ausbildungsinhalten im Betrieb eignen, vorgestellt:

Digitale Medien

„Ob Computer, Smartphone, Tablet oder Virtual-Reality-Brille – die Einsatzmöglichkeiten für digitale Medien in der beruflichen Bildung sind vielfältig. Doch nicht nur Lernen mit digitalen Medien ist wichtig, genauso entscheidend ist, die Medien selbst als Gegenstand des Lernens zu verstehen, um verantwortungsvoll mit ihnen umgehen zu können. In diesem Zusammenhang ist eine umfassende Medienkompetenz Grundvoraus-

setzung für Lehrpersonal und auch für die Lernenden selbst.“
(Quelle: BMBF-Flyer „Lernen und Beruf digital verbinden“)

Digitale Medien stellen die Brücke dar, mit der die enge Wechselbeziehung zwischen Ausbildung, wissensintensiver Facharbeit und fortschreitender Technologieentwicklung in einen Zusammenhang gebracht werden kann. Sie unterstützen Lernprozesse in komplexen, sich kontinuierlich wandelnden Arbeitsumgebungen, die ihrerseits in hohem Maße durch die Informationstechnik (IT) geprägt sind. Sie können der selbstgesteuerten Informationsgewinnung dienen, die Kommunikation und den unmittelbaren Erfahrungsaustausch unterstützen, unmittelbar benötigtes Fachwissen über den netzgestützten Zugriff auf Informationen ermöglichen und damit das Lernen im Prozess der Arbeit begleiten.

Diese vielfältigen Möglichkeiten bringen auch neue Herausforderungen für das Bildungspersonal mit sich, die einerseits darin liegen, selbst auf dem neuesten Stand zu bleiben, und andererseits darin, sinnvolle Möglichkeiten für die Ausbildung und die Auszubildenden auszuwählen, zu gestalten und zu begleiten.

Digitale Medien sind in diesem skizzierten Rahmen explizit als Teil eines umfangreichen Bildungs- und Managementkonzeptes zu verstehen. Auszubildende, Bildungspersonal und ausgebildete Fachkräfte können heute mobil miteinander interagieren, elektronische Portfolios sind in der Lage, Ausbildungsverläufe, berufliche Karrierewege und Kompetenzentwicklungen kontinuierlich zu dokumentieren. Über gemeinsam gewährte Zugriffsrechte auf ihre elektronischen Berichtshefte können Auszubildende z. B. mit dem betrieblichen und berufsschulischen Bildungspersonal gemeinsam den Ausbildungsverlauf planen, begleiten, steuern und gezielt individuelle betriebliche Karrierewege fördern. Erfahrungswissen kann in Echtzeit ausgetauscht und dokumentiert werden.

Gruppen-Experten-Rallye

Bei dieser Methode agieren die Auszubildenden/Lernenden gleichzeitig auch als Auszubildende/Lehrende. Es werden Stamm- und Expertengruppen gebildet, wobei die Lernenden sich erst eigenverantwortlich und selbstständig in Gruppenarbeit exemplarisch Wissen über einen Teil des zu bearbeitenden Themas erarbeiten, welches sie dann in einer nächsten Phase ihren Mitlernenden in den Stammgruppen vermitteln. Alle erarbeiten sich so ein gemeinsames Wissen, zu dem jeder/jede einen Beitrag leistet, sodass eine positive gegenseitige Abhängigkeit (Interdependenz) entsteht, wobei alle Beiträge wichtig sind. Wesentlich an der Methode ist, dass jeder/jede Lernende aktiv (d. h. in einer Phase auch zum Lehrer/zur Lehrerin) wird. Ein Test schließt als Kontrolle das Verfahren ab und überprüft die Wirksamkeit. Die Methode wird auch Gruppenpuzzle genannt.

Juniorfirma

Eine Juniorfirma ist eine zeitlich begrenzte, reale Abteilung innerhalb eines Unternehmens und hat den Vorteil, dass sie das wirkliche Betriebsgeschehen nicht belastet. Die Auszubildenden führen die Juniorfirma selbstständig und in eigener Verantwortung mit umfassenden Aufgabenstellungen, wie sie auch im wirklichen Unternehmen zu beobachten sind. Ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal zu anderen Ausbildungsmethoden ist, dass die Juniorfirma auf Gewinn angelegt ist und ggf. die Ausbildungskosten senkt.

Ausbilder/-innen treten im Rahmen der Juniorfirma üblicherweise in einer zurückhaltenden, moderierenden Rolle auf. Alle Tätigkeiten wie Planen, Informieren, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren und Auswerten sollten möglichst auf die Auszubildenden übertragen werden.

Die Juniorfirma stellt eine „Learning by Doing“-Methode dar. Sie fördert u. a. fachliche Qualifikationen, Kreativität, Eigenverantwortlichkeit, Teamgeist und soziale Kompetenz der Auszubildenden.

Lerninseln

Lerninseln sind kleine Ausbildungswerkstätten innerhalb eines Unternehmens, in denen die Auszubildenden während der Arbeit qualifiziert werden. Unter der Anleitung der Ausbilder/-innen werden Arbeitsaufgaben, die auch im normalen Arbeitsprozess behandelt werden, in Gruppenarbeit selbstständig bearbeitet. Allerdings ist in der Lerninsel mehr Zeit vorhanden, um die betrieblichen Arbeiten pädagogisch aufbereitet und strukturiert durchzuführen. Das Lernen begleitet die Arbeit, sodass berufliches Arbeiten und Lernen in einer Wechselbeziehung stehen. Lerninseln sollen die Handlungsfähigkeit und Persönlichkeitsentwicklung der Lernenden fördern. Sie stellen eine Lernform in der betrieblichen Wirklichkeit dar, in der Auszubildende und langjährig tätige Mitarbeiter/-innen gemeinsam lernen und arbeiten. Ihre Zusammenarbeit ist durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess gekennzeichnet, da dem Lerninselteam sehr daran gelegen ist, die Arbeits- und Lernprozesse innerhalb des Unternehmens ständig zu verbessern und weiterzuentwickeln. Lerninseln eignen sich sehr gut, um handlungs- und prozessorientiert auszubilden.

Leittexte

Bei der Leittextmethode werden komplexe Ausbildungsinhalte textgestützt und -gesteuert bearbeitet. Dabei wird oft das Modell der vollständigen Handlung zugrunde gelegt.

Die Lernenden arbeiten sich selbstständig in Kleingruppen von drei bis fünf Personen in eine Aufgabe oder ein Problem ein. Dazu erhalten sie Unterlagen mit Leitfragen und Leittexten und/oder Quellenhinweisen, die sich mit der Thematik

befassen, wobei die Leitfragen als Orientierungshilfe beim Bearbeiten der Leittexte dienen. Anschließend erfolgt die praktische oder theoretische Umsetzung.

Diese Methode ist für die Lehrenden bei der Ersterstellung mit einem hohen Arbeitsaufwand verbunden, da vor Beginn die Informationen dem Kenntnisstand der Lernenden entsprechend aufgearbeitet werden müssen. Von den Lernenden verlangt die Methode einen hohen Grad an Eigeninitiative und Selbstständigkeit und trainiert neben der Fach- und Methodenkompetenz auch die Sozialkompetenz.

Projektarbeit

Projektarbeit ist das selbstständige Bearbeiten einer Aufgabe oder eines Problems durch eine Gruppe – von der Planung über die Durchführung bis zur Präsentation des Ergebnisses. Projektarbeit ist eine Methode demokratischen und handlungsorientierten Lernens, bei der sich Lernende zur Bearbeitung einer Aufgabe oder eines Problems zusammenfinden, um in größtmöglicher Eigenverantwortung immer auch handelnd-lernend tätig zu sein.

Ein Team von Auszubildenden bearbeitet eine berufstypische Aufgabenstellung, z. B. die Entwicklung eines Produktes, die Organisation einer Veranstaltung oder die Verbesserung einer Dienstleistung. Gemäß der Aufgabenstellung ist ein Produkt zu entwickeln; alle für die Realisierung nötigen Arbeitsschritte sind selbstständig zu planen, auszuführen und zu dokumentieren.

Ausbilder/-innen führen in ihrer Rolle als Moderatoren und Moderatorinnen in das Projekt ein, organisieren den Prozess und bewerten das Ergebnis mit den Auszubildenden. Neben fachbezogenem Wissen eignen sich die Auszubildenden Schlüsselqualifikationen an. Sie lernen komplexe Aufgaben und Situationen kennen, entwickeln die Fähigkeit zur Selbstorganisation und Selbstreflexion und erwerben methodische und soziale Kompetenzen während der unterschiedlichen Projektphasen. Die Projektmethode bietet mehr Gestaltungs- und Entscheidungsspielraum, setzt aber auch mehr Vorkenntnisse der Auszubildenden voraus.

Rollenspiele

Stehen soziale Interaktionen, z. B. Kundenberatung, Reklamationsbearbeitung, Verkaufsgespräch oder Konfliktgespräch, im Vordergrund des Lernprozesses, sind Rollenspiele eine probate Ausbildungsmethode. Ausbildungssituationen werden simuliert und können von den Auszubildenden „eingeübt“ werden. Hierbei können insbesondere Wahrnehmung, Empathie, Flexibilität, Offenheit, Kooperations-, Kommunikations- und Problemlösefähigkeit entwickelt werden. Außerdem werden durch Rollenspiele vor allem Selbst- und Fremdbeobachtungsfähigkeiten geschult. Die Ausbilder/-innen übernehmen in der Regel die Rolle der

Moderatoren und Moderatorinnen und weisen in das Rollenspiel ein.

Vier-Stufen-Methode der Arbeitsunterweisung

Diese nach wie vor häufig angewandte Methode basiert auf dem Prinzip des Vormachens, Nachmachens, Einübens und der Reflexion/des Feedbacks unter Anleitung der Ausbilder/-innen. Mit ihr lassen sich psychomotorische Lernziele vor allem im Bereich der Grundfertigkeiten erarbeiten.

Weitere Informationen:

- Methodenpool Uni Köln [<http://methodenpool.uni-koeln.de>]
- Forum für AusbilderInnen [<https://www.foraus.de>]
- BMBF-Förderprogramm [<https://www.qualifizierungdigital.de>]

2.5.3 Checklisten

Planung der Ausbildung

Anerkennung als Ausbildungsbetrieb	▶ Ist der Betrieb von der zuständigen Stelle (Kammer) als Ausbildungsbetrieb anerkannt?
Rechtliche Voraussetzungen	▶ Sind die rechtlichen Voraussetzungen für eine Ausbildung vorhanden, d. h., ist die persönliche und fachliche Eignung nach §§ 28 und 30 BBiG gegeben?
Ausbildereignung	▶ Hat die ausbildende Person oder ein von ihr bestimmter Ausbilder bzw. eine von ihr bestimmte Ausbilderin die erforderliche Ausbildungseignung erworben?
Ausbildungsplätze	▶ Sind geeignete betriebliche Ausbildungsplätze vorhanden?
Ausbilder und Ausbilderinnen	▶ Sind neben den verantwortlichen Ausbildern und Ausbilderinnen ausreichend Fachkräfte in den einzelnen Ausbildungsstellen und –bereichen für die Unterweisung der Auszubildenden vorhanden? ▶ Ist der zuständigen Stelle eine für die Ausbildung verantwortliche Person genannt worden?
Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	▶ Ist der Betrieb in der Lage, alle fachlichen Inhalte der Ausbildungsordnung zu vermitteln? Sind dafür alle erforderlichen Ausbildungsstellen und –bereiche vorhanden? Kann oder muss auf zusätzliche Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte (überbetriebliche Ausbildungsstellen, Verbundbetriebe) zurückgegriffen werden?
Werbung um Auszubildende	▶ Welche Aktionen müssen gestartet werden, um das Unternehmen für Interessierte als attraktiven Ausbildungsbetrieb zu präsentieren (z. B. Kontakt zur zuständigen Arbeitsagentur aufnehmen, Anzeigen in Tageszeitungen oder Jugendzeitschriften schalten, Betrieb auf Berufsorientierungsmessen präsentieren, Betriebspraktika anbieten)?
Berufsorientierung	▶ Gibt es im Betrieb die Möglichkeit, ein Schülerpraktikum anzubieten und zu betreuen? ▶ Welche Schulen würden sich als Kooperationspartner eignen?
Auswahlverfahren	▶ Sind konkrete Auswahlverfahren (Einstellungstests) sowie Auswahlkriterien für Auszubildende festgelegt worden?
Klare Kommunikation mit Bewerbern	▶ Eingangsbestätigung nach Eingang der Bewerbungen versenden?
Vorstellungsgespräch	▶ Wurde festgelegt, wer die Vorstellungsgespräche mit den Bewerbern und Bewerberinnen führt und wer über die Einstellung (mit-)entscheidet?
Gesundheitsuntersuchung	▶ Ist die gesundheitliche und körperliche Eignung der Auszubildenden vor Abschluss des Ausbildungsvertrages festgestellt worden (Jugendarbeitsschutzgesetz)?
Sozialversicherungs- und Steuerunterlagen	▶ Liegen die Unterlagen zur steuerlichen Veranlagung und zur Sozialversicherung vor (ggf. Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis)?
Ausbildungsvertrag, betrieblicher Ausbildungsplan	▶ Ist der Ausbildungsvertrag formuliert und von der ausbildenden Person und den Auszubildenden (ggf. gesetzl. Vertreter/-in) unterschrieben? ▶ Ist ein individueller betrieblicher Ausbildungsplan erstellt? ▶ Ist den Auszubildenden sowie der zuständigen Stelle (Kammer) der abgeschlossene Ausbildungsvertrag einschließlich des betrieblichen Ausbildungsplans zugestellt worden?
Berufsschule	▶ Sind die Auszubildenden bei der Berufsschule angemeldet worden?
Ausbildungsunterlagen	▶ Stehen Ausbildungsordnung, Ausbildungsrahmenplan, ggf. Rahmenlehrplan sowie ein Exemplar des Berufsbildungsgesetzes und des Jugendarbeitsschutzgesetzes im Betrieb zur Verfügung?

Die ersten Tage der Ausbildung

Planung	▶ Sind die ersten Tage strukturiert und geplant?
Zuständige Mitarbeiter/-innen	▶ Sind alle zuständigen Mitarbeiter/-innen informiert, dass neue Auszubildende in den Betrieb kommen?
Aktionen, Räumlichkeiten	▶ Welche Aktionen sind geplant? Beispiele: Vorstellung des Betriebs, seiner Organisation und inneren Struktur, der für die Ausbildung verantwortlichen Personen, ggf. eine Betriebsrallye durchführen. ▶ Kennenlernen der Sozialräume
Rechte und Pflichten	▶ Welche Rechte und Pflichten ergeben sich für Auszubildende wie für Ausbilder/-innen und Betrieb aus dem Ausbildungsvertrag?
Unterlagen	▶ Liegen die Unterlagen zur steuerlichen Veranlagung und zur Sozialversicherung vor?
Anwesenheit/Abwesenheit	▶ Was ist im Verhinderungs- und Krankheitsfall zu beachten? ▶ Wurden die betrieblichen Urlaubsregelungen erläutert?
Probezeit	▶ Wurde die Bedeutung der Probezeit erläutert?
Finanzielle Leistungen	▶ Wurde die Ausbildungsvergütung und ggf. betriebliche Zusatzleistungen erläutert?
Arbeitssicherheit	▶ Welche Regelungen zur Arbeitssicherheit und zur Unfallverhütung gelten im Unternehmen? ▶ Wurde die Arbeitskleidung bzw. Schutzkleidung übergeben? ▶ Wurde auf die größten Unfallgefahren im Betrieb hingewiesen?
Arbeitsmittel	▶ Welche speziellen Arbeitsmittel stehen für die Ausbildung zu Verfügung?
Arbeitszeit	▶ Welche Arbeitszeitregelungen gelten für die Auszubildenden?
Betrieblicher Ausbildungsplan	▶ Wurde der betriebliche Ausbildungsplan erläutert?
Ausbildungsnachweis	▶ Wie sind die schriftlichen bzw. elektronischen Ausbildungsnachweise zu führen (Form, zeitliche Abschnitte: Woche, Monat)? ▶ Wurde die Bedeutung der Ausbildungsnachweise für die Prüfungszulassung erläutert?
Berufsschule	▶ Welche Berufsschule ist zuständig? ▶ Wo liegt sie und wie kommt man dorthin?
Prüfungen	▶ Wurde die Prüfungsform erklärt und auf die Prüfungszeitpunkte hingewiesen?

Platz für eigene Notizen

Pflichten des ausbildenden Betriebes bzw. des Ausbilders/der Ausbilderin

Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vermittlung von sämtlichen im Ausbildungsrahmenplan vorgeschriebenen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten
Wer bildet aus?	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Selbst ausbilden oder einen/eine persönlich und fachlich geeigneten/geeignete Ausbilder/-in ausdrücklich damit beauftragen
Rechtliche Rahmenbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten der rechtlichen Rahmenbedingungen, z. B. Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz, Arbeitszeitgesetz, Betriebsvereinbarungen und Ausbildungsvertrag sowie der Bestimmungen zu Arbeitssicherheit und Unfallverhütung
Abschluss Ausbildungsvertrag	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Abschluss eines Ausbildungsvertrages mit den Auszubildenden, Eintragung in das Verzeichnis der Ausbildungsverhältnisse bei der zuständigen Stelle (Kammer)
Freistellen der Auszubildenden	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Freistellen für Berufsschule, angeordnete überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen sowie für Prüfungen
Ausbildungsvergütung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zahlen einer Ausbildungsvergütung, Beachten der tarifvertraglichen Vereinbarungen
Ausbildungsplan	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Umsetzen von Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan sowie sachlicher und zeitlicher Gliederung in die betriebliche Praxis, vor allem durch Erstellen von betrieblichen Ausbildungsplänen
Ausbildungsarbeitsplatz, Ausbildungsmittel	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestaltung eines „Ausbildungsarbeitsplatzes“ entsprechend den Ausbildungsinhalten ▶ Kostenlose Zurverfügungstellung aller notwendigen Ausbildungsmittel, auch zur Ablegung der Prüfungen
Ausbildungsnachweis	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Form des Ausbildungsnachweises (schriftlich oder elektronisch) im Ausbildungsvertrag festlegen ▶ Vordrucke für schriftliche Ausbildungsnachweise bzw. Downloadlink den Auszubildenden zur Verfügung stellen ▶ Die Auszubildenden zum Führen der Ausbildungsnachweise anhalten und diese regelmäßig kontrollieren ▶ Den Auszubildenden Gelegenheit geben, den Ausbildungsnachweis am Arbeitsplatz zu führen
Übertragung von Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ausschließliche Übertragung von Tätigkeiten, die dem Ausbildungszweck dienen
Charakterliche Förderung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Charakterliche Förderung, Bewahrung vor sittlichen und körperlichen Gefährdungen, Wahrnehmen der Aufsichtspflicht
Zeugnis	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ausstellen eines Ausbildungszeugnisses am Ende der Ausbildung

Platz für eigene Notizen

2.6 Nachhaltige Entwicklung in der Berufsausbildung

Was ist nachhaltige Entwicklung?

Der 2012 ins Leben gerufene Rat für Nachhaltige Entwicklung definiert sie folgendermaßen: „Nachhaltige Entwicklung heißt, Umweltgesichtspunkte gleichberechtigt mit sozialen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu berücksichtigen. Zukunftsfähig wirtschaften bedeutet also: Wir müssen unseren Kindern und Enkelkindern ein intaktes ökologisches, soziales und ökonomisches Gefüge hinterlassen. Das eine ist ohne das andere nicht zu haben.“

Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE)

Gemeint ist eine Bildung, die Menschen zu zukunftsfähigem Denken und Handeln befähigt: Wie beeinflussen meine Entscheidungen Menschen nachfolgender Generationen oder in anderen Erdteilen? Welche Auswirkungen hat es beispielsweise, wie ich konsumiere, welche Fortbewegungsmittel ich nutze oder welche und wie viel Energie ich verbrauche? Welche globalen Mechanismen führen zu Konflikten, Terror und Flucht? Bildung für nachhaltige Entwicklung ermöglicht es jedem Einzelnen, die Auswirkungen des eigenen Handelns auf die Welt zu verstehen und verantwortungsvolle Entscheidungen zu treffen.

Quelle: BNE-Portal [<https://www.bne-portal.de>]

Nachhaltige Entwicklung als Bildungsauftrag

Eine nachhaltige Entwicklung ist nur dann möglich, wenn sich viele Menschen auf diese Leitidee als Handlungsmaxime einlassen, sie mittragen und umsetzen helfen. Dafür Wissen und Motivation zu vermitteln, ist die Aufgabe einer Bildung für nachhaltige Entwicklung. Auch die Berufsausbildung kann ihren Beitrag dazu leisten, steht sie doch in einem unmittelbaren Zusammenhang mit dem beruflichen Handeln in der gesamten Wertschöpfungskette. In kaum einem anderen Bildungsbereich hat der Erwerb von Kompetenzen für nachhaltiges Handeln eine so große Auswirkung auf die Zukunftsfähigkeit wirtschaftlicher, technischer, sozialer und ökologischer Entwicklungen wie in den Betrieben der Wirtschaft und anderen Stätten beruflichen Handelns. Aufgabe der Berufsbildung ist es daher, die Menschen auf allen Ebenen zu befähigen, Verantwortung zu übernehmen, effizient mit Ressourcen umzugehen und nachhaltig zu wirtschaften sowie die Globalisierung gerecht und sozial verträglich zu gestalten. Dazu müssen Personen in die Lage versetzt werden, sich die ökologischen, sozialen und ökonomischen Bezüge ihres Handelns und sich daraus ergebende Spannungsfelder deutlich zu machen und abzuwägen.

Nachhaltige Entwicklung erweitert die beruflichen Fähigkeiten

Nachhaltige Entwicklung bietet auch Chancen für eine Qualitätssteigerung und Modernisierung der Berufsausbildung – sie muss in nachvollziehbaren praktischen Beispielen veranschaulicht werden.

Nachhaltige Entwicklung zielt auf Zukunftsgestaltung und erweitert damit das Spektrum der beruflichen Handlungskompetenz um die folgenden Aspekte:

- ▶ Reflexion und Bewertung der direkten und indirekten Wirkungen beruflichen Handelns auf die Umwelt sowie die Lebens- und Arbeitsbedingungen heutiger und zukünftiger Generationen;
- ▶ Prüfung des eigenen beruflichen Handelns, des Betriebes und seiner Produkte und Dienstleistungen auf Zukunftsfähigkeit;
- ▶ kompetente Mitgestaltung von Arbeit, Wirtschaft und Technik;
- ▶ Umsetzung von nachhaltigem Energie- und Ressourcenmanagement im beruflichen und alltäglichen Handeln auf der Grundlage von Wissen, Werteeinstellungen und Kompetenzen;
- ▶ Beteiligung am betrieblichen und gesellschaftlichen Dialog über nachhaltige Entwicklung.

Umsetzung in der Ausbildung

Berufsbildung für eine nachhaltige Entwicklung geht über das Instruktionslernen hinaus und muss Rahmenbedingungen schaffen, die den notwendigen Kompetenzerwerb fördern. Hierzu gehört es auch, Lernsituationen zu gestalten, die mit Widersprüchen zwischen ökologischen und ökonomischen Zielen konfrontieren und Anreize schaffen, Entscheidungen im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung zu treffen bzw. vorzubereiten.

Folgende Leitfragen können bei der Berücksichtigung von Nachhaltigkeit in der Berufsausbildung zur Planung von Lernsituationen und zur Reflexion betrieblicher Arbeitsaufgaben herangezogen werden:

- ▶ Welche sozialen, ökologischen und ökonomischen Aspekte sind in der beruflichen Tätigkeit zu beachten?
- ▶ Welche lokalen, regionalen und globalen Auswirkungen bringen die hergestellten Produkte und erbrachten Dienstleistungen mit sich?
- ▶ Welche längerfristigen Folgen sind mit der Herstellung von Produkten und der Erbringung von Dienstleistungen verbunden?
- ▶ Wie können diese Produkte und Dienstleistungen nachhaltiger gestaltet werden?
- ▶ Welche Materialien und Energien werden in Arbeitsprozessen und den daraus folgenden Anwendungen verwendet?

- ▶ Wie können diese effizient und naturverträglich eingesetzt werden?
- ▶ Welche Produktlebenszyklen und Prozessketten sind bei der Herstellung von Produkten und der Erbringung von Dienstleistungen miteinzubeziehen und welche Gestaltungsmöglichkeiten sind im Rahmen der beruflichen Tätigkeit vorhanden?

Weitere Informationen:

- Nachhaltigkeit in der Berufsbildung (BIBB) [<https://www.bibb.de/de/709.php>]
- Lexikon der Nachhaltigkeit der Aachener Stiftung Kathy Beys [<https://www.nachhaltigkeit.info>]

3 Berufsschule als Lernort der dualen Ausbildung

In der dualen Berufsausbildung wirken die Lernorte Ausbildungsbetrieb und Berufsschule zusammen (§ 2 Absatz 2 BBiG, Lernortkooperation). Ihr gemeinsamer Bildungsauftrag ist die Vermittlung beruflicher Handlungsfähigkeit. Nach der Rahmenvereinbarung [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2015/2015_03_12-RV-Berufsschule.pdf] der Kultusministerkonferenz (KMK) über die Berufsschule von 1991 und der Vereinbarung über den Abschluss der Berufsschule [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1979/1979_06_01-Abschluss-Berufsschule.pdf] von 1979 hat die Berufsschule darüber hinaus die Erweiterung allgemeiner Bildung zum Ziel. Die Auszubildenden werden befähigt, berufliche Aufgaben wahrzunehmen sowie die Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung mitzugestalten. Ziele und Inhalte des berufsbezogenen Berufsschulunterrichts werden für jeden Beruf in einem Rahmenlehrplan der KMK festgelegt.

Die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen erfolgt grundsätzlich in zeitlicher und personeller Verzahnung mit der Erarbeitung des Ausbildungsrahmenplans, um eine gute Abstimmung sicherzustellen (Handreichung der Kultusministerkonferenz, Berlin 2021 [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf]).

Diese Abstimmung zwischen betrieblichem Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan wird in der Entsprechungsliste dokumentiert. Der Rahmenlehrplanausschuss wird von der KMK eingesetzt, Mitglieder sind Lehrer/-innen aus verschiedenen Bundesländern.

Entsprechungsliste

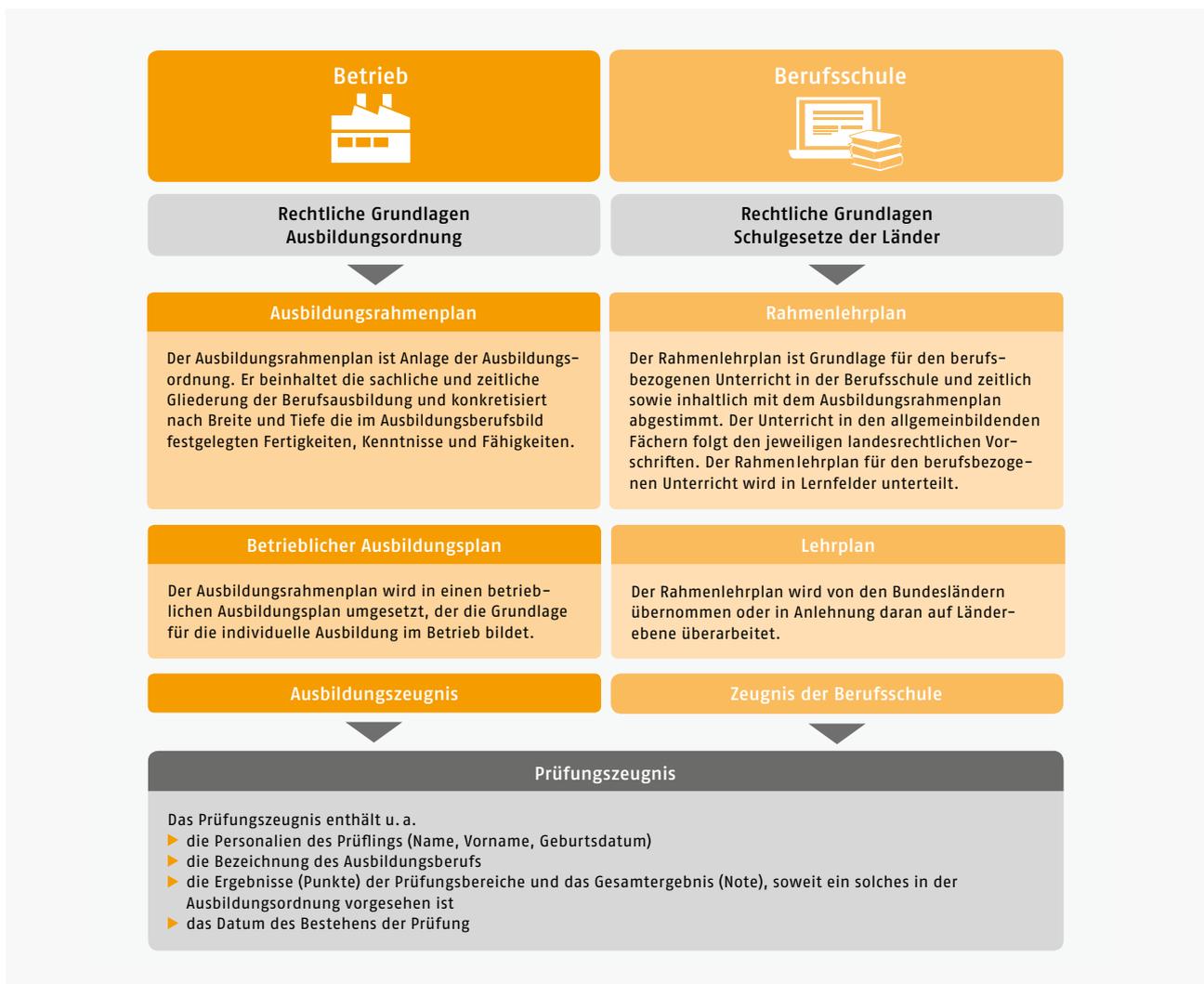


Abbildung 3: Übersicht Betrieb – Berufsschule (Quelle: BIBB)

3.1 Lernfeldkonzept und die Notwendigkeit der Kooperation der Lernorte

Seit 1996 sind die Rahmenlehrpläne der Kultusministerkonferenz (KMK) für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule nach Lernfeldern strukturiert. Intention der Einführung des Lernfeldkonzeptes war die von der Wirtschaft angemahnte stärkere Verzahnung von Theorie und Praxis. Die kompetenzorientiert formulierten Lernfelder konkretisieren das Lernen in beruflichen Handlungen. Sie orientieren sich an konkreten beruflichen sowie an individuellen und gesellschaftlichen Aufgabenstellungen und berufstypischen Handlungssituationen.

„Ausgangspunkt des lernfeldbezogenen Unterrichts ist nicht (...) die fachwissenschaftliche Theorie, zu deren Verständnis bei der Vermittlung möglichst viele praktische Beispiele herangezogen wurden. Vielmehr wird von beruflichen Problemstellungen ausgegangen, die aus dem beruflichen Handlungsfeld entwickelt und didaktisch aufbereitet werden. Das für die berufliche Handlungsfähigkeit erforderliche Wissen wird auf dieser Grundlage generiert.“

Die Mehrdimensionalität, die Handlungen kennzeichnet (z. B. ökonomische, rechtliche, mathematische, kommunikative, soziale Aspekte), erfordert eine breitere Betrachtungsweise als die Perspektive einer einzelnen Fachdisziplin. Deshalb sind fachwissenschaftliche Systematiken in eine übergreifende Handlungssystematik integriert. Die zu vermittelnden Fachbezüge, die für die Bewältigung beruflicher Tätigkeiten erforderlich sind, ergeben sich aus den Anforderungen der Aufgabenstellungen. Unmittelbarer Praxisbezug des erworbenen Wissens wird dadurch deutlich und das Wissen in den neuen Kontext eingebunden.

Für erfolgreiches, lebenslanges Lernen sind Handlungs- und Situationsbezug sowie die Betonung eigenverantwortlicher Schüleraktivitäten erforderlich. Die Vermittlung von korrespondierendem Wissen, das systemorientierte vernetzte Denken und Handeln sowie das Lösen komplexer und exemplarischer Aufgabenstellungen werden im Rahmen des Lernfeldkonzeptes mit einem handlungsorientierten Unterricht in besonderem Maße gefördert. Dabei ist es in Abgrenzung und zugleich notwendiger Ergänzung der betrieblichen Ausbildung unverzichtbare Aufgabe der Berufsschule, die jeweiligen Arbeits- und Geschäftsprozesse im Rahmen der Handlungssystematik auch in den Erklärungszusammenhang zugehöriger Fachwissenschaften zu stellen und gesellschaftliche Entwicklungen zu reflektieren. Die einzelnen Lernfelder sind durch die Handlungskompetenz mit inhaltlichen Konkretisierungen und die Zeitrichtwerte beschrieben. Sie sind aus Handlungsfeldern des jeweiligen Berufes entwickelt und orientieren sich an berufsbezogenen Aufgabenstellungen innerhalb zusammengehöriger Arbeits- und Geschäftsprozesse. Dabei sind die Lernfelder über den Ausbildungsverlauf hinweg didaktisch so strukturiert, dass eine Kompetenzentwicklung spiralcurricular erfolgen kann.⁴⁴

Mit der Einführung des Lernfeldkonzeptes wird die Lernortkooperation als wesentliche Voraussetzung für die Funktionsfähigkeit des dualen Systems und für dessen Qualität angesehen.⁵ Das Zusammenwirken von Betrieben und Berufsschulen spielt bei der Umsetzung des Rahmenlehrplans eine zentrale Rolle, wenn es darum geht, berufliche Probleme, die für die Betriebe relevant sind, als Ausgangspunkt für den Unterricht zu identifizieren und als Lernsituationen aufzubereiten. In der Praxis kann die Lernortkooperation je

nach regionalen Gegebenheiten eine unterschiedliche Intensität aufweisen, aber auch zu gemeinsamen Vorhaben führen.

Der Rahmenlehrplan wird in der didaktischen Jahresplanung umgesetzt, einem umfassenden Konzept zur Unterrichtsgestaltung. Sie ist in der Berufsschule zu leisten und setzt fundierte Kenntnisse betrieblicher Arbeits- und Geschäftsprozesse voraus, die die Ausbilder/-innen und Lehrer/-innen z. B. durch Betriebsbesuche, Hospitationen oder Arbeitskreise erwerben.

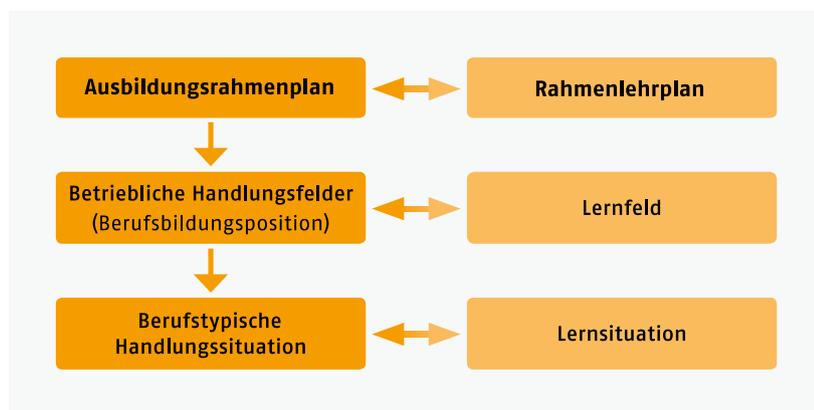


Abbildung 4: Plan – Feld – Situation (Quelle: BIBB)

4 Handreichung der KMK für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen, 2021, S. 10 [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf].

5 Lipsmeier, Antonius: Lernortkooperation. In: Euler, Dieter (Hrsg.): Handbuch der Lernortkooperation. Bd. 1: Theoretische Fundierung. Bielefeld 2004, S. 60–76.

Die Bundesländer stellen für den Prozess der didaktischen Jahresplanung Arbeitshilfen zur Verfügung, die bekanntesten sind die aus Bayern und Nordrhein-Westfalen.^{6,7} Kern der didaktischen Jahresplanung sind die **Lernsituationen**. Sie gliedern und gestalten die Lernfelder für den schulischen Lernprozess aus, stellen also kleinere thematische Einheiten innerhalb eines Lernfeldes dar. Die beschriebenen Kompetenzerwartungen werden exemplarisch umgesetzt, indem Lernsituationen berufliche Aufgaben und Handlungsabläufe aufnehmen und für den Unterricht didaktisch und methodisch aufbereiten. Insgesamt orientieren sich Lernsituationen am Erwerb umfassender Handlungskompetenz und unterstützen in ihrer Gesamtheit die Entwicklung aller im Lernfeld beschriebenen Kompetenzdimensionen. Der didaktische Jahresplan listet alle Lernsituationen in dem jeweiligen Bildungsgang auf und dokumentiert alle Kompetenzdimensionen, die Methoden, Sozialformen, Verknüpfungen, Verantwortlichkeiten sowie die Bezüge zu den allgemeinbildenden Unterrichtsfächern.

Die Arbeitsschritte, die für die Entwicklung von Lernsituationen erforderlich sind, können auf die betriebliche Umsetzung des Ausbildungsrahmenplans zur Entwicklung von Lern- und Arbeitsaufgaben oder von lernortübergreifenden Projekten übertragen werden. Zur Nutzung von Synergieeffekten bei der Umsetzung von Rahmenlehrplänen hat die KMK in ihrer Handreichung vereinbart, dass der jeweilige Rahmenlehrausschuss exemplarisch eine oder mehrere Lernsituationen zur Umsetzung von Lernfeldern entwickelt. Dabei können auch Verknüpfungsmöglichkeiten zu berufsübergreifenden Lernbereichen, zu verfügbaren Materialien oder Medien und exemplarischen Beispielen für den Unterricht aufgezeigt werden. Die Darstellung erfolgt jeweils in der Form, die für das federführende Bundesland üblich ist.

3.2 Rahmenlehrplan

3.2.1 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen vom 02.03.2022 (BGBl. I S. 291) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzen und Kauffrau für Versicherungen und Finanzen (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 08.03.2006 i. d. F. vom 27.09.2013) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes [https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/oli7841] sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen sind in Unternehmen tätig, die Versicherungs- und Finanzdienstleistungen anbieten. Sie beraten und begleiten Kundinnen und Kunden mit dem Ziel, eine langfristige, vertrauensvolle Kundenbeziehung aufzubauen und zu intensivieren.

Die Lernfelder orientieren sich an den Arbeits- und Geschäftsprozessen in der betrieblichen Realität und beziehen sich ausschließlich auf Privatkundschaft. Typische berufliche Handlungsfelder sind die Kundengewinnung, die Kundenberatung und die Angebotserstellung, der Vertragsabschluss, die Bestandskundenbetreuung und die Schadenbearbeitung. Eine zentrale Tätigkeit von Kaufleuten für Versicherungen und Finanzanlagen ist die rechtssichere Beratung und Betreuung von Kundinnen und Kunden im Lebenszyklus. Die Lernfelder sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zu einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz führen. Diese beinhaltet fundiertes Fachwissen, vernetztes, analytisches und kritisches Denken, kommunikative und kollaborative Fähigkeiten.

Die Förderung berufs- und fachsprachlicher sowie fremdsprachlicher Kompetenzen ist in den Lernfeldern integriert und ist darüber hinaus im berufsübergreifenden Bereich fortzuführen. Der Kompetenzerwerb im Kontext der digitalen Arbeits- und Geschäftswelt ist integrativer Bestandteil der Lernfelder. In den Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales –, des wirtschaftlichen Denkens, der soziokulturellen Unterschiede und der Inklusion berücksichtigt.

Die in den Lernfeldern formulierten Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen einen Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert werden sollen. Die Ergänzung von Inhalten zur weiteren Konkretisierung der einzelnen Kompetenzen liegt im Ermessen der Lehrkraft bzw. des Lehrerteams und orientiert sich an den jeweils gewählten exemplarischen Lern- und Handlungssituationen. Regionale Aspekte sowie aktuelle Entwicklungen und Einsatzschwerpunkte des Berufs sollten dabei angemessene Berücksichtigung finden.

In den einzelnen Lernfeldern ist von Bedarfsweldern die Rede. Ein Bedarfsweld ist eine Bündelung von Einzelbedarfen der Lebenssituation der Kundinnen und Kunden, zu dem Versicherungen zielgerichtete Lösungen anbieten. Im vorliegenden Rahmenlehrplan erfolgt eine Unterteilung in die sieben Bedarfswelder „Wohnen“, „Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter“, „Mobilität und Reisen“, „Arbeitskraft“, „Gesundheit“, „Finanzanlagen“ und „Alters- und Hinterbliebenenversorgung“.

6 Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Abteilung Berufliche Schulen, Didaktische Jahresplanung [<https://www.isb.bayern.de/schulartspezifisches/materialien/d/didjp/>], Kompetenzorientierten Unterricht systematisch planen, München 2012.

7 Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen, Didaktische Jahresplanung [https://broschuerenservice.nrw.de/default/shop/Didaktische_Jahresplanung/24], Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems, Düsseldorf 2017.

Im ersten Ausbildungsjahr ist das Lernfeld 2 „Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten“ als übergeordnetes Lernfeld in Vorbereitung zu den einzelnen Bedarfsweldern vorgesehen und ist in der Regel vor oder parallel zu den Lernfeldern 4 „Kundinnen und Kunden im Bedarfsweld Wohnen beraten“ und 5 „Kundinnen und Kunden im Bedarfsweld Rechtstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten“ zu unterrichten. Es wird empfohlen die Kundenberatungsgespräche in Lernfeld 3 „Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen“ auf die Bedarfswelder der Lernfelder 4 oder 5 zu beziehen.

Im zweiten Ausbildungsjahr ist beim Lernfeld 6 „Kunden im Bedarfsweld Mobilität und Reisen beraten“ eine Verknüpfung der Reisegepäckversicherung mit der Außenversicherung aus Lernfeld 4 „Kunden im Bedarfsweld Wohnen beraten“ zu bilden.

Im dritten Ausbildungsjahr wird empfohlen, die Lernfelder 10 „Kunden im Bedarfsweld Finanzanlagen“ und 11 „Kunden

im Bedarfsweld Alters- und Hinterbliebenenversorgung beraten“ idealerweise parallel zu unterrichten, da viele Aspekte ineinandergreifen. Das Lernfeld 12 verbindet das Controlling und die Kosten- und Leistungsrechnung mit dem Projektmanagement und baut auf den Inhalten der Lernfelder 3 „Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen“ und 9 „Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren“ auf.

Darüber hinaus sind weitere Verknüpfungen zwischen einzelnen Lernfeldern möglich. Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein. Die Branchenvielfalt sollte dabei berücksichtigt werden.

Aufgrund ihrer Prüfungsrelevanz sind die Lernfelder 1 bis 6 des Rahmenlehrplans vor Teil 1 der Abschlussprüfung zu unterrichten.

3.2.2 Übersicht Lernfelder

Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen			
Ausbildungs- jahr	Lernfeld Nr.	Lernfeld	Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden
1.	1	Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten	40
	2	Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten	40
	3	Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen	40
	4	Kunden im Bedarfsweld Wohnen beraten	120
	5	Kunden im Bedarfsweld Rechtstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten	80
2.	6	Kunden im Bedarfsweld Mobilität und Reisen beraten	80
	7	Kunden im Bedarfsweld Arbeitskraft beraten	60
	8	Kunden im Bedarfsweld Gesundheit beraten	60
	9	Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren	80
3.	10	Kunden im Bedarfsweld Finanzanlagen beraten	60
	11	Kunden im Bedarfsweld Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen beraten	60
	12	Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden	80
	13	Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen	80
Insgesamt: 880 Stunden			

► 1. Ausbildungsjahr (Lernfeld 1 bis 5)

Lernfeld 1:

Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten

Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle als Auszubildende, als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihre eigene Stellung im Arbeitsleben selbstverantwortlich wahrzunehmen und mitzugestalten.

Die Schülerinnen und Schüler orientieren sich, in der für sie neuen Lebenssituation, in ihrem Betrieb. Dazu **analysieren** sie unter Verwendung einschlägiger Gesetzestexte ihre Rechte und Pflichten im dualen System der Berufsausbildung (*Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung, Ausbildungsvertrag, Jugendarbeitsschutzgesetz*) und setzen sich mit ihren Mitbestimmungsrechten durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung (*Betriebsverfassungsgesetz*) auseinander. Dabei artikulieren sie ihre Interessen sachlich und sprachlich angemessen und vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** ihre zukünftige berufliche Tätigkeit. Hierzu informieren sie sich über wichtige arbeitsvertragliche Regelungen (*Inhalt, Abschluss, Kündigung des Arbeitsvertrages*), über Schutzvorschriften für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen (*Kündigungsschutz, Arbeitszeit, Urlaub, Mutterschutz, Elternzeit, Elterngeld, Schwerbehinderung*), über Betriebsvereinbarungen und über das geltende Tarifrecht. Sie überprüfen mittels digitaler Medien die Positionen der eigenen Entgeltabrechnungen. Sie bewerten und reflektieren Beurteilungen und Arbeitszeugnisse.

Die Schülerinnen und Schüler nehmen eine aktive Rolle im Betrieb ein, berücksichtigen dabei gesellschaftliche, ökologische und ökonomische Anforderungen und leiten daraus eigene Wertvorstellungen ab. Sie erläutern die Notwendigkeit des lebenslangen Lernens für sich und zeigen wachsende Anforderungen des gesellschaftlichen und technologischen Wandels auf. Sie **beschreiben** Möglichkeiten der beruflichen Fort- und Weiterbildung.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten auch im Team Präsentationen ihrer Arbeitsergebnisse vor und wählen zwischen analogen und digitalen Medien aus, **präsentieren** strukturiert und adressatengerecht. Dabei beachten sie die Vorschriften zum Datenschutz in Bezug auf betriebliche Daten und des Urheberrechts.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** das eigene Verhalten selbstkritisch und nehmen konstruktives Feedback an. Sie **reflektieren** eigene Arbeitsprozesse und formulieren Konsequenzen für ihre persönliche Arbeitswelt.

Lernfeld 2:

Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten

Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorzubereiten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kundinnen und Kunden (*Versicherungsnehmerin und -nehmer*) und bereiten unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben (*Allgemeine Versicherungsbedingungen, Versicherungsvertragsgesetz, Bürgerliches Gesetzbuch, Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen*) den Abschluss von Versicherungsverträgen (*Antrags- und Invitativmodell*) vor.

Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit den Grundlagen des Versicherungsrechts und den allgemeinen Rechtsgrundlagen (*Willenserklärungen, Rechtsgeschäfte, Informationspflichten des Versicherers, Anzeigepflichten von Versicherungsnehmerin und -nehmer, Datenschutzklauseln*) vertraut und **informieren** sich über die Rechte und Pflichten der Kundinnen und Kunden vor und nach dem Beginn der Versicherung, zu deren Beendigung sowie über die Folgen bei Verletzung der gesetzlichen und vertraglichen Regelungen (*Versicherungsbeginne, Prämienverzug, vorvertragliche Anzeigepflicht, Kündigung, Rücktritt, Widerruf, Widerspruch*).

Die Schülerinnen und Schüler **bereiten** Kundenberatungsgespräche vor, mit deren Hilfe sie die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kundinnen und Kunden sowie deren Bedarfe und Wünsche ermitteln, diese über die Dokumentations-, Beratungs- und Informationspflichten aufklären und auf Möglichkeiten der Konfliktlösung und Schlichtung (*Ombudsmann, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*) verweisen. Dabei berücksichtigen sie die Belange des Datenschutzes.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** ihre Planung hinsichtlich der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Sie **bewerten** ihre Vorgehensweise bei der Vorbereitung und diskutieren Verbesserungsmöglichkeiten.

Lernfeld 3:
Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen

Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kommunikationskanäle kundenorientiert unter Berücksichtigung berufssprachlicher Handlungssituationen zu gestalten, Kundenberatungsgespräche in der digitalen Arbeitswelt durchzuführen und diese zu reflektieren.

Die Schülerinnen und Schüler **werten** kundenspezifische Vorgaben **aus** und identifizieren Anlässe zur Kundenkommunikation über verschiedene Vertriebskanäle unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation (*Angestellter im Außendienst, Ausschließlichkeitsvertreter, Mehrfirmenvertreter, Versicherungsmakler, Versicherungsberater, Annexvermittler, Direktversicherer, Strukturvertrieb*). Sie erfassen die Bedeutung der Gewinnung von Neukundinnen und Neukunden für die Versicherungswirtschaft.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über eine adressatengerechte Kommunikation über verschiedene Medien unter Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit. Dabei berücksichtigen sie sowohl klassische als auch digitale Kommunikationskanäle und behalten innovative Entwicklungen im Blick. Sie machen sich mit Fragetechniken, Kommunikationsregeln und Einwandbehandlungen vertraut. Sie unterscheiden die ökonomischen, sozialen und ökologischen Chancen und Risiken von analogen und digitalen Kommunikationskanälen und wägen deren Einsatz und Umsetzung für die Kundenkommunikation situationsgerecht, bedarfsgerecht und vertriebsunterstützend ab. Sie informieren sich über die geltenden rechtlichen Regelungen zur Nutzung von Kommunikationskanälen und Durchführung von Kundenberatungsgesprächen.

Die Schülerinnen und Schüler **wählen** entsprechende, aufeinander abgestimmte Kommunikationskanäle aus. Sie erstellen für ihre Kundinnen und Kunden Kommunikationsangebote unter Berücksichtigung des Kundenprofils, der Kosten-Nutzen-Überlegungen, der notwendigen technischen Voraussetzungen sowie der Einhaltung der Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit. Sie entwickeln ein Konzept zur Umsetzung des Kundenberatungsgesprächs unter Festlegung eines Gesprächsziels und **planen** das Kundengespräch unter Beachtung der verschiedenen Phasen eines Kundenberatungsprozesses. Sie entwickeln für das Gespräch einen Evaluationsbogen.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Kundenberatungsgespräche **durch**. Sie kommunizieren – auch in einer Fremdsprache – mit den Kundinnen und Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen Kanäle an. Sie versetzen sich in die Lage der Kundinnen und Kunden, bauen ein Vertrauensverhältnis auf und ermitteln Interessen und Bedürfnisse durch gezielte Fragestellungen. Sie berücksichtigen berufssprachliche Handlungssituationen und zeigen Empathie für kulturbedingte Besonderheiten. Die Schülerinnen und Schüler **wenden** Strategien zur Lösung von Konflikten **an** und begegnen Kundeneinwänden überzeugend. Sie nutzen die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden auch zur Erfassung veränderter Kundenbedürfnisse.

Die Schülerinnen und Schüler **prüfen** den vertrieblichen Erfolg der ausgewählten Kommunikationsaktivitäten und dokumentieren diesen.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** das Kundengespräch mit Hilfe ihres entwickelten Evaluationsbogens, **optimieren** das Kommunikationsverhalten und die Kommunikationsform und planen Anpassungs- und Verbesserungsmöglichkeiten.

Lernfeld 4:
Kunden im Bedarfswelt Wohnen beraten

Zeitrichtwert: 120 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden zum Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfswelt Wohnen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogen Risiken im Wohnumfeld der Kundschaft und ermitteln die Kundenbedarfe. Hierzu holen sie auch über digitale Kanäle Informationen von ihren Kundinnen und Kunden ein. Sie informieren sich über relevante Vertragsarten und erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (*versicherte Gefahren und Schäden, versicherte Sachen und Kosten, Ausschlüsse, räumlicher Geltungsbereich*) anhand der Allgemeinen Hausrat Versicherungsbedingungen und Allgemeinen Wohngebäude Versicherungsbedingungen.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen (*Versicherungswert, Risiko- und Gefahrenumstände*), das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln, Beiträge der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung berechnen und Angebotsalternativen erarbeiten.

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes (*Wertsachen, Elementargefahren, Klauseln, Glasversicherung, Smart-Home*) und informieren sie über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls (*Gefahrenerhöhung, Sicherheitsvorschriften*) und im Versicherungsfall. Sie bereiten den Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen vor und verwenden im Beratungsgespräch Gesprächstechniken zur Einwandbehandlung.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Wohnungswechsel, Änderung des Versicherungswertes, Veräußerung und Vererbung eines versicherten Gebäudes*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückbeiträge.

Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie **beurteilen** den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei eine mögliche Unter- und Mehrfachversicherung. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und die Versicherungsnehmer – auch mithilfe digitaler Medien – über die Schadenregulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.

Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten

Zeitrictwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle von Rechtstreitigkeiten und bei Ansprüchen Dritter zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler grenzen die Bereiche des öffentlichen Rechts und des Privatrechts voneinander ab und unterscheiden die verschiedenen Instanzen der ordentlichen Gerichtsbarkeit. Sie **analysieren** Risikosituationen, die zu privatrechtlichen Schadensersatzansprüchen und Rechtsstreitigkeiten führen können.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Kundenbedarfe zur Absicherung des eigenen Vermögens (*Haftpflichtversicherung*) und zur Durchsetzung der eigenen Rechte (*Rechtsschutzversicherung*). Hierbei **informieren** sich die Schülerinnen und Schüler über das Haftungsrecht (*Verpflichtung zum Schadenersatz*) und die Haftungsarten (*reine und vermutete Verschuldenshaftung, Gefährdungshaftung*) in den entsprechenden Rechtsgrundlagen. In diesem Zusammenhang unterscheiden sie zwischen der Beweislast und der umgekehrten Beweislast des Haftpflichtrechts.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen (*Privathaftpflichtversicherung, Tierhalter-Haftpflichtversicherung, Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung, Bauherrenhaftpflichtversicherung, Gewässerschadenhaftpflichtversicherung, Privatrechtsschutzversicherung, Berufsrechtsschutzversicherung, Verkehrsrechtsschutzversicherung, Fahrzeugrechtsschutzversicherung, Fahrerrechtsschutzversicherung, Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutzversicherung*). Sie **erläutern** den Versicherungsumfang der jeweiligen Produkte und erstellen bedarfsgerechte Angebote für die Privathaftpflicht- sowie die Rechtsschutzversicherung. Im Beratungsgespräch **unterbreiten** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen vor.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Risikosituation (*Volljährigkeit, Beginn der Berufstätigkeit, Heirat, Änderung der Familienkonstellation*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.

Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Prämienverzug, Geltungsbereich, Wartezeiten, Ausschlüsse*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall, berechnen die Entschädigung, informieren die Ver-

sicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer – auch mithilfe digitaler Medien – über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.

► 2. Ausbildungsjahr (Lernfeld 6 bis 9)

Lernfeld 6:

Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten

Zeiträchtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über die Haftung im Zusammenhang mit Kraftfahrzeugen und zum Abschluss von Kraftfahrtversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogene Risiken im Zusammenhang mit dem Halten und Führen von Kraftfahrzeugen sowie dem Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten. Dazu erschließen sie die Haftungsarten (*Verschuldens- und Gefährdungshaftung nach Bürgerlichem Gesetzbuch und Straßenverkehrsgesetz*) sowie die Regelungen zum Schutz der Verkehrsgesamter (*Pflichtversicherungsgesetz, Versicherungsvertragsgesetz, Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung und Allgemeinen Kraftfahrtbedingungen*). Sie **informieren** sich über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung (*Kontrahierungszwang, Annahmefiktion, Mindestversicherungssummen*) sowie über relevante Vertragsarten und erörtern Umfang und Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko unter Berücksichtigung von beitragsrelevanten Merkmalen beurteilen und bedarfsgerechte Vorschläge erarbeiten. Hierbei berücksichtigen sie die Möglichkeit der vorläufigen Deckung, informieren die Kundinnen und Kunden über das Zulassungsverfahren und die Versicherungsbeginne.

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes (*Kasko-, Schutzbrief-, Telematiktarife*), informieren diese über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadens und im Versicherungsfall sowie über den Datenschutz und die Datensicherheit bei Telematiktarifen. Sie bereiten den Abschluss – auch mithilfe digitaler Medien – von Kraftfahrtversicherungsverträgen vor, berücksichtigen im Beratungsgespräch den Geltungsbereich und gehen auf internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe ein. Ergänzend informieren sie die Kundinnen und Kunden – auch in einer fremden Sprache – über weiteren Versicherungsschutz auf Reisen (*Auslandsreisekranken-, Reiseabbruch-, Reiserücktritt- und Reisegepäckversicherung*).

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der risikorelevanten Merkmale (*Schadenfreiheitssystem, Unterbrechung des Versicherungsschutzes, Saison-Kennzeichen, Veräußerung, Stilllegung, Rabattübertragung, Rabattschutz, weiche Tarifmerkmale*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.

Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie **beurteilen** den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei die Möglichkeit von Regressen. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer – auch mithilfe digitaler Medien – über die Schadenregulierung, mögliche Rückstufungen und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin. Hierbei wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch, diskutieren alternative Vorgehensweisen und holen sich ein Kundenfeedback ein.

Lernfeld 7:**Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten**

Zeitrichtwert: 60 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Beeinträchtigung und des Verlustes der Arbeitskraft zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogene Risiken im Beruf, in der Schule und in der Freizeit, die die Arbeitskraft der Kundinnen und Kunden gefährden, und ermitteln die Kundenbedarfe. Hierbei informieren sich die Schülerinnen und Schüler in den entsprechenden Rechtsgrundlagen (*Sozialgesetzbuch, Allgemeine und Besondere Unfallversicherungsbedingungen, Allgemeine Bedingungen für die Berufsunfähigkeitsversicherung*). In diesem Zusammenhang unterscheiden sie zwischen Arbeits- und Berufsunfähigkeit, Erwerbsminderung sowie Invalidität infolge von Krankheiten und Unfällen (*einfacher und erweiterter Unfallbegriff*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische Versicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen, indem sie risikorelevante Daten (*persönliche und berufliche Verhältnisse*) erfassen, das Risiko beurteilen und bedarfsgerechte Angebote für die private Unfallversicherung (*Invaliditätsleistung, Gliedertaxe, Progression, Unfallrente, Assistance-Leistungen*) und für die Berufsunfähigkeitsversicherung (*Berufsunfähigkeitsrente*) erstellen. Sie ermitteln Beiträge der privaten Unfallversicherung (*Gefahrengruppen*) und Berufsunfähigkeitsversicherung (*Berufsgruppen*).

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden die vorvertragliche Anzeigepflicht und zeigen die Rechtsfolgen bei Verletzung dieser Pflicht auf. Die Schülerinnen und Schüler erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von privaten Unfallversicherungen und Berufsunfähigkeitsversicherungen vor. Hierbei informieren sie Kundinnen und Kunden über steuerliche Aspekte.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Volljährigkeit, Berufstätigkeit, Familienkonstellation, Wegzug, Renteneintritt*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückbeiträge.

Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Vertragsverhältnis, Prämienverzug, Obliegenheitsverletzungen, Verweisbarkeit, Leistung von anderen Kostenträgern*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall, berechnen die Entschädigung (*Vorinvalidität, Mitwirkung*), informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer – auch mithilfe digitaler Medien – über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.

Lernfeld 8:**Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten**

Zeitrichtwert: 60 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Entstehung von Krankheitskosten und bei Eintritt von Pflegebedürftigkeit zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle dem Grunde nach zu beurteilen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Lebenssituation der Kundinnen und Kunden im Hinblick auf die allgemeine Krankenversicherungspflicht. Sie unterscheiden zwischen Pflichtversicherten, freiwillig Versicherten und Familienversicherten in der gesetzlichen Krankenversicherung (*Beitragsbemessungsgrenze, Versicherungspflichtgrenze*) und Versicherten in der privaten Krankenversicherung. Sie grenzen in diesem Zusammenhang die Träger der gesetzlichen Krankenversicherung (*Krankenkassen, Pflegekassen der Krankenkassen*) von denen der privaten Krankenversicherung (*Krankenversicherer, Pflegeversicherer*) ab und vergleichen die Leistungen von gesetzlicher und privater Krankenversicherung.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Bedarfsdeckung für die Zielgruppen der privaten Kranken- und Pflegeversicherung und bieten maßgeschneiderten Versicherungsschutz (*Vollversicherung, beihilfekonforme Restkostenversicherung, Anwartschaftsver-*

sicherung, Zusatzversicherungen) an. Sie ermitteln dabei auch die Versorgungslücken bei Arbeitsunfähigkeit und Pflegebedürftigkeit. Sie vergleichen traditionelle und neue Produkte in der Krankenversicherung.

Im Beratungsgespräch **unterbreiten** die Schülerinnen und Schüler Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung der Datenschutzregelungen die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten (*objektive Risikomerkmale, subjektive Risikomerkmale*), nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Kranken- und Pflegeversicherungen vor.

Die Schülerinnen und Schüler **erläutern** den Versicherungsumfang der angebotenen Produkte und ermitteln deren Beiträge (*Tarife, Selbstbehalte*). Sie informieren die Kundinnen und Kunden in der Vollversicherung über den Aufbau von Alterungsrückstellungen und die Voraussetzungen, unter denen sie am Verfahren der Beitragsrückerstattung teilnehmen.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Heirat, Geburt, Adoption, Wegzug, finanzielle Notlage*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und informieren diese über ordentliche und außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten von Versicherungsnehmerin und -nehmer sowie Versicherer (*Versichererwechsel, Mitnahme von Alterungsrückstellungen, Beendigung des Vertrages*).

Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Geltungsbereich, Versicherungsbeginn, Wartezeiten, Ausschlüsse*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall dem Grunde nach, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer – auch mithilfe digitaler Medien – über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte (*Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung*) und Pflichten (*Prämienzahlung, Obliegenheiten*) hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein. Sie entwickeln Strategien zur lösungsorientierten Kommunikation in konfliktbehafteten Beratungsgesprächen.

Lernfeld 9:

Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren

Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Geschäftsprozesse zu erfassen und zu dokumentieren sowie den kaufmännischen Erfolg einer Vertriebseinheit zu bewerten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Vermögens- und Kapitalstruktur einer Vertriebseinheit (*Bilanz*). Sie erschließen sich die Veränderungen des Vermögens und der Schulden (*Bestandsveränderungen*) sowie erfolgswirksamer Geschäftsvorfälle (*Veränderungen des Geschäftserfolgs, Privatkonto*).

Die Schülerinnen und Schüler stellen die Zusammenhänge der Zahlungsströme (*Provisionen*) zwischen Direktion, Vertriebseinheit und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie externen Personen dar.

Die Schülerinnen und Schüler **bereiten** den Jahresabschluss einer Vertriebseinheit vor (*zeitliche Abgrenzungen, Rückstellungen*) und planen mögliche Investitionen (*Kauf, Leasing*).

Die Schülerinnen und Schüler **ermitteln** den Erfolg einer Vertriebseinheit anhand der Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung. Sie ermitteln die Anschaffungskosten und berücksichtigen die Wertminderung des Anlagevermögens (*steuerrechtlich zulässige planmäßige und außerplanmäßige Abschreibungen, geringwertige Wirtschaftsgüter*). Sie erstellen Gehaltsabrechnungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch mithilfe digitaler Medien und bewerten die Auswirkungen auf den Erfolg der Vertriebseinheit.

Sie **kontrollieren** die Auswirkungen sämtlicher Geschäftsvorfälle auf die Gewinn- und Verlustrechnung, das Eigenkapital und die Bilanz.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** die Dokumentations- und Informationsfunktion der Finanzbuchführung für unterschiedliche Adressaten.

► 3. Ausbildungsjahr (Lernfeld 10 bis 13)

Lernfeld 10:

Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten

Zeitrichtwert: 60 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden unter Berücksichtigung der persönlichen Finanzsituation und der Finanzmarktsituation zu Finanzanlagen zu beraten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Finanzsituation der Kundinnen und Kunden und ermitteln durch gezielte Fragestellungen Bedürfnisse und den damit verbundenen Finanzanlagenbedarf.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die rechtlichen Grundlagen der Finanzanlagenberatung und -vermittlung sowie der Honorar-Finanzanlagenberatung (*Gewerbeordnung, Finanzanlagenvermittlungsverordnung, Wertpapierhandelsgesetz, Kapitalanlagegesetzbuch, Geldwäschegesetz*). Sie verschaffen sich – auch mithilfe digitaler Medien – einen Überblick über die aktuelle Situation auf den Märkten für Finanzanlagen (*Geld- und Kapitalmarkt*) und Kategorien von Finanzanlagen (*Geldanlageformen, nichtbörsennotierte und börsennotierte Finanzanlageprodukte*). Sie analysieren die Möglichkeiten der Geld- und Vermögensanlage. Hierbei unterscheiden sie Schuldverschreibungen (*Arten, Rechte, Emittenten, Verzinsung, Tilgung, Laufzeit*), Aktien (*Arten, Rechte, Kapitalerhöhung, Börsenindizes*) sowie Offene Investmentfonds (*Geldmarktfonds, Rentenfonds, Aktienfonds, Gemischte Fonds, Offene Immobilienfonds, Dachfonds, Exchange Traded Funds*). Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Wesen, Rechte, Kosten, Preisermittlung, Cost-Average-Effekt, staatliche Förderung sowie Ein- und Auszahlvarianten der Offenen Investmentfonds. Sie vergleichen Chancen- und Risikoprofile der genannten Wertpapierarten.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Lösungsvorschläge zur Geld- und Vermögensanlage entsprechend der persönlichen und finanziellen Situation der Kundinnen und Kunden und unter Berücksichtigung ihrer Anlageziele (*Magisches Dreieck, Nachhaltigkeit*). Dabei berücksichtigen sie verändernde Finanzmarktsituationen und zeigen den Kundinnen und Kunden die Bedeutung von Ratingsystemen als Entscheidungshilfe auf.

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Kapitalanlage, unterbreiten ihnen eine Anlageempfehlung und erklären daraus resultierende Chancen (*Rendite*) und Risiken sowie die Einflussfaktoren auf Börsenkurse. Dabei berücksichtigen sie auch steuerliche Aspekte (*Abgeltungsteuer, Freistellungsauftrag*). Auf Basis der persönlichen und finanziellen Kundendaten erstellen sie eine Geeignetheitserklärung und sprechen eine Empfehlung aus. Die Schülerinnen und Schüler unterstützen Kundinnen und Kunden bei der Abwicklung von Kauf- und Verkaufsaufträgen sowie bei der Eröffnung und Führung von Depotkonten und erklären ihnen die Abrechnungen (*Stückzinsen*).

Im Sinne einer langfristigen Kundenbeziehung betreuen die Schülerinnen und Schüler die Kundinnen und Kunden kontinuierlich, **kontrollieren** den Erfolg ihrer Anlageempfehlungen und beraten die Kundinnen und Kunden zur Optimierung der Kapitalanlagen im Rahmen des Lebenszyklus.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** ihre Vorgehensweise im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Sie **reflektieren** den Prozessablauf und erläutern weitere Beratungsansätze.

Lernfeld 11:

Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen beraten

Zeitrichtwert: 60 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden im Rahmen des Drei-Schichten-Modells über Versicherungsprodukte zur Vorsorge und Absicherung zu beraten und notwendige Vertragsänderungen zu bearbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Notwendigkeit der privaten Altersversorgung und der Absicherung der Hinterbliebenen. Sie ermitteln Versorgungslücken im Alter und im Todesfall aus der gesetzlichen Rentenversicherung (*Alters-, Witwen- und Waisenrente*) unter Berücksichtigung unterschiedlicher Lebenssituationen der Kundinnen und Kunden.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische Versicherungslösungen im Drei-Schichten-Modell der Altersversorgung und der Absicherung der Hinterbliebenen, indem sie auf Basis der persönlichen und finanziellen Kundendaten eine Geeignetheitsprüfung durchführen. Hierbei entwickeln sie bedarfsgerechte Angebote zu staatlich geförderten Altersvorsorgeprodukten

(*Basisrente, Direktversicherung*), garantierten und nicht garantierten Altersvorsorgeprodukten (*private und fondsgebundene Rentenversicherung*) sowie der Hinterbliebenenversorgung (*Risikolebensversicherung*). Dabei berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler die steuerliche Behandlung der Beiträge, der Leistungen sowie der Leistungen an Dritte (*nachgelagerte Besteuerung, Ertragsanteilsbesteuerung, Halbeinkünfteverfahren*). Sie ermitteln die staatliche Förderung bei Abschluss entsprechender Verträge. Hierbei bereiten sie die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung von Versicherungsverträgen (*Versicherungsnehmer und -nehmerin, versicherte Person, Beitragszahler und -zahlerin, Bezugsrecht*) unter Berücksichtigung der Risikoprüfung vor.

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes (*Hinterbliebenenrentenzusatzversicherung, Unfalltodzusatzversicherung, Dynamik, Todesfallschutz*) und informieren über die Beitragszusammensetzung. Sie beurteilen mögliche Leistungszahlungen (*Überschussermittlung, -beteiligung, Rückkaufswerte, garantierte Leistungen*) und zeigen den Kundinnen und Kunden Einschränkungen im Leistungsfall (*materieller Beginn, Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht, Selbsttötung*) auf.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung von Versicherungsverträgen (*Wechsel von Versicherungsnehmerin und -nehmer, Beitragszahlerin und -zahler, Zahlungsschwierigkeiten von Versicherungsnehmerinnen und -nehmern*) sowie der Gewährung von Rechten an Dritte (*Bezugsrecht, Zession*). Sie erstellen kundenorientierte Lösungsmöglichkeiten.

Die Schülerinnen und Schüler holen Rückmeldungen zum Ablauf ihres Beratungsgesprächs ein und gehen konstruktiv mit Verbesserungsvorschlägen um. Sie **reflektieren** ihr eigenes Verhalten und ihre Beratungskompetenz und leiten daraus Maßnahmen zur Verbesserung sowie zur Intensivierung der Kundenbindung ab.

Lernfeld 12:

Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundenschaft im Lebenszyklus binden

Zeiträchtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ein Projekt zur Verbesserung der Kundenbindung unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Faktoren zu planen und umzusetzen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die unternehmerische Situation eines Versicherungsbetriebs. Sie leiten betriebswirtschaftlichen Handlungsbedarf ab, indem sie harte Kennzahlen (*Eigenkapitalquote, Fremdkapitalquote, Anlagendeckung, Liquidität 1. Grades, Eigenkapitalrentabilität, Fremdkapitalrentabilität, Gesamtkapitalrentabilität, Abschlussquote, Stornoquote, Terminquote, Verwaltungskostenquote, Schadenquote, Schadenhäufigkeit, Schadenbedarf, Schadendurchschnitt*) sowie weiche Kennzahlen (*Kundenzufriedenheitswerte*) ermitteln und diese beurteilen (*Soll-Ist-Vergleich*).

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Arten und Grundlagen des Projektmanagements (*klassisches und agiles Projektmanagement*) unter Berücksichtigung der Projektphasen (*Projekte vorbereiten, initiieren, planen, steuern, abschließen*). Sie **planen** ein Projekt, ausgehend von der durchgeführten Analyse zur Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Situation und zur Steigerung der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler **entwickeln** dazu eine Checkliste für eine erfolgreiche Projektarbeit unter Anwendung digitaler Tools und überprüfen diese auf Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler **erarbeiten** Strategien zur Kundenbindung und -rückgewinnung, indem sie Kundenzufriedenheits- und Kosten-Nutzen-Aspekte abwägen. Hierfür passen sie die Kundenkommunikation der Vertriebsseinheit an, optimieren sie und implementieren neue Servicekanäle. Sie wenden die sachliche Abgrenzung (*Unternehmensergebnis, Betriebsergebnis, neutrales Ergebnis*) unter Berücksichtigung kalkulatorischer Kosten (*Miete, Unternehmerlohn, Abschreibung*) an und ermitteln den einfachen Deckungsbeitrag unter Berücksichtigung weiterer Kostenbegriffe (*fixe und variable Kosten*).

Die Schülerinnen und Schüler **präsentieren** mediengestützt ihr Projekt. Dabei beachten sie die Vorschriften zum Datenschutz in Bezug auf betriebliche Daten und zum Urheberrecht.

Sie **reflektieren** die für den Projektverlauf entscheidenden Faktoren sowie den Erfolg der ausgewählten Maßnahmen durch Auswertung der Checkliste. Dabei erstellen sie Vorschläge hinsichtlich möglicher Optimierungen des Projekts.

Lernfeld 13: **Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen** Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Rechtsformen der Unternehmen zu unterscheiden, Kaufverträge abzuschließen sowie verschiedene Konzepte und Instrumente der Wirtschaftspolitik zu analysieren und zu beurteilen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Grundlagen des Handelsrechts (*Kaufleute nach dem Handelsgesetzbuch, Handelsregister, Firma*) und unterscheiden Rechtsformen von Unternehmen (*Einzelunternehmung, Offene Handelsgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Aktiengesellschaft, Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit und öffentlich-rechtliche Körperschaften*). Sie informieren sich über die Grundzüge des Stellvertretungsrechts nach Handelsgesetzbuch (*Handlungsvollmacht und Prokura*) und Versicherungsvertragsgesetz (*Abschluss- und Vermittlungsvollmacht*) sowie über das Kaufvertragsrecht (*Abschluss, Vertragsstörungen*).

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Preisbildung (*Gleichgewichtspreis, Veränderung des Angebots- und Nachfrageverhaltens, marktkonforme und marktkonträre Staatseingriffe*) und **unterscheiden** verschiedene Marktformen. Sie **beschreiben** die Ziele der Wirtschaftspolitik anhand des Stabilitätsgesetzes und dessen Erweiterungen und leiten mögliche Zielkonflikte ab. Mithilfe statistischer Daten (*Bruttoinlandsprodukt, Preisindex, Arbeitslosenquote, Zahlungsbilanz*) ermitteln die Schülerinnen und Schüler mögliche Störungen des gesamtwirtschaftlichen Gleichgewichtes und analysieren deren Ursachen. Hierbei berücksichtigen sie unterschiedliche ökonomische, ökologische und soziale Aspekte.

Die Schülerinnen und Schüler zeigen konjunkturelle und strukturelle Beweggründe möglicher Ungleichgewichte (*Konjunkturphasen*) aus wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Sicht auf. Sie leiten – auch mithilfe digitaler Medien – aktuelle gesamtwirtschaftliche Entwicklungen (*Fiskal- und Geldpolitik*) ab. Sie **beurteilen** diese hinsichtlich ihrer Auswirkung auf die Versicherungswirtschaft, ihre Kundinnen und Kunden und ihre private und berufliche Situation.

Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren und **präsentieren** ihre Arbeitsergebnisse unter Verwendung digitaler Medien, **reflektieren** die Ergebnisse und vergleichen sie fortlaufend mit den aktuellen wirtschaftspolitischen Informationen.

3.2.3 Umsetzung von Lernfeldern in Lernsituationen

Die Förderung einer möglichst umfassenden Handlungskompetenz ist das vorrangige Ziel beruflicher Schulen.⁸ Dieses Konzept wird hierbei definiert „als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten“.⁹

Die Konzeption der Handlungskompetenzen ist ausdifferenziert in verschiedene Einzelkompetenzen. So wird unterschieden in Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz. Die drei Dimensionen werden weiterhin in Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenzen und Lernkompetenz differenziert.¹⁰ Diese sind im Rahmenlehrplan für den Kaufmann/die Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen explizit in Teil II „Bildungsauftrag der Berufsschule“ beschrieben.

Ausgangspunkt jeder curricularen Arbeit unter Zugrundelegung des Rahmenlehrplans sind die Kernkompetenzen der einzelnen Lernfelder. Diese sind in Form einer übergeordneten beruflichen Handlung formuliert, welche nach erfolgreichem Abschluss des Lernprozesses von den Auszubildenden erworben sein sollte. Die Lernfelder selbst sind in Form einer sogenannten vollständigen Handlung artikuliert (s. u.) und geben Mindestinhalte und Zeitrichtwerte vor. Die praktische Umsetzung des Lernfeldkonzeptes in Form von adäquat angepassten handlungsorientierten Lernarrangements ist somit die primäre curriculare Aufgabe der einzelnen Berufsschule. Lernarrangements sind in ihrer Umsetzung offen, jedoch werden in der Unterrichtspraxis meist sogenannte Lernsituationen bevorzugt, da diese allen formulierten Anforderungen an ein Lernarrangement (unter anderem vollständige Handlung) gerecht werden.¹¹

Die einzelnen 13 Lernfelder des Rahmenlehrplans für die Berufsausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen stellen Ausgangs- und Orientierungspunkt für die Ausarbeitung von Lernsituationen an den beruflichen Schulen dar. Der Auftrag an das Kollegium einer jeden Schule lautet somit, aus den vorgegebenen Lernfeldern des Rahmenlehrplans adäquate, aufeinander abgestimmte Lernsituationen zu entwickeln. Die Qualität der Lernsituationen hängt auch von der Praxiserfahrung der einzelnen Lehrkräfte ab. Sie sind in der Weise auszuarbeiten, dass die bereits beschriebenen Kompetenzen durch realitätsnahe Aufgaben und Problemstellungen während der Ausbildung möglichst vollständig und aufeinander abgestimmt abgedeckt werden. Ausgangspunkt sind sogenannte Einstiegsszenarien. Hierbei wird den Schülerinnen und Schülern eine berufliche Situation geschildert, z. B. in

Form einer schriftlichen Kundenanfrage, einer hausinternen Mitteilung, einer E-Mail oder eines fiktiven Dialogs bzw. Rollenspiels. Die geschilderte berufliche Situation mündet in einem kompetenzorientierten, meist ergebnisoffenen beruflichen Arbeitsauftrag für einen oder mehrere exemplarische berufliche Handlungsabläufe. Die Bearbeitung jeder Lernsituation umfasst meist mehrere Unterrichtsstunden. Das Ergebnis besteht in einem abschließenden Handlungsprodukt (oder einem Lernergebnis). Der konkrete berufliche Unterricht kann hierbei aus diversen Wissensvermittlungs-, Erarbeitungs-, Wiederholungs- und Reflexions- bzw. Kontrollstunden bestehen. Die Zahl der Unterrichtsstunden für eine Lernsituation ist nicht vorgegeben, reicht aber zumeist von vier bis 20 Stunden.¹²

Grundlage für die Ausarbeitung von Lernsituationen bilden neben dem Lehrplan auch die Rahmenbedingungen an den einzelnen Berufsschulen, insbesondere die Analyse der Lerngruppen und der technischen und personellen Ausstattung. Die curricularen Ausarbeitungen einzelner Schulen können somit deutlich voneinander abweichen. Lernfelder enthalten grundsätzlich offene Formulierungen, die es ermöglichen sollen, unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der einzelnen Schule zuzulassen. So wird auch der Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen ermöglicht.¹³ Kennzeichnend für jede Lernsituation ist die Anwendung des Modells der vollständigen Handlung.

Die Auszubildenden ...

- ▶ ... erhalten eine Lern- bzw. Arbeitsaufgabe (Informationsphase).
- ▶ ... erarbeiten für die Durchführung der Arbeitsaufgabe einen Ablaufplan (Planungsphase).
- ▶ ... setzen auf der Grundlage der Planung die Aufgabe um (Entscheidungsphase).
- ▶ ... führen die geplanten und erarbeiteten Schritte selbstständig aus (Ausführungsphase).
- ▶ ... überprüfen kritisch die Arbeitsergebnisse, ggf. durch Soll-Ist-Vergleiche (Kontrollphase).
- ▶ ... reflektieren den Lösungsweg und das Ergebnis des Arbeitsauftrags (Bewertungsphase).

Ein Handlungs- oder Lernprodukt bildet das Ergebnis. Um berufsnahe Handlungen nach diesem Modell wirksam auszuführen, benötigen die Auszubildenden handlungsrelevantes Wissen, welches auf der Ebene der Fachkompetenz in drei Wissensaspekte differenziert werden kann:

8 Sekretariat der Kultusministerkonferenz (KMK) (Hrsg.): Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in Berufsschulen und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe, Berlin 2018, S. 11–22.

9 Vgl. ebd., S. 15.

10 Vgl. ebd., S. 15–16.

11 Vgl. u. a. Sloane, P.F.E./Twardy, M./Buschfeld, D.: Einführung in die Wirtschaftspädagogik, 2. Aufl., Paderborn 2004, S. 281–284.

12 Vgl. u. a. Sloane, P.F.E.: Das Lernfeldkonzept als didaktisches Konzept, in: Müller, M./Zöllner, A. (Hrsg.): Arbeitshilfe für Rahmenlehrplan-Ausgänge, (Nachdruck) Bonn 2004, S. 7–13.

13 Vgl. u. a. Bader, R: Lernfelder konstruieren – Lernsituationen entwickeln, in: Die berufsbildende Schule, Jg. 55 (2003), Nr. 7–8, S. 210–217.

- ▶ Sachwissen Die Kenntnis des „Was?“
- ▶ Prozesswissen Die Kenntnis des „Wie?“
- ▶ Reflexionswissen Die Kenntnis des „Warum?“

Für die Erstellung eines Handlungsprodukts wird insbesondere angemessenes Sach- und Prozesswissen benötigt. Darüber hinaus stellt die Reflexionsebene das handlungsübergreifende Wissen dar, wodurch Auszubildende Begründungen für das Erlernen von Inhalten, Methoden und Zusammenhängen erfahren und ggf. Bezüge zu den Inhalten allgemeinbildender Fächer und persönlichen Erfahrungen herstellen können. Darüber hinaus kann das Wissen in einen größeren Zusammenhang gesetzt werden, um so den Transfer zu ähnlichen Herausforderungen zu gewährleisten.¹⁴

Das im Rahmen der Erstellung des Rahmenlehrplans federführende Bundesland Hessen hat Handreichungen erstellt, die konkrete Hilfen für die Planung und Durchführung von Lernsituationen anhand des Rahmenlehrplans für den Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen bieten [<https://kultusministerium.hessen.de/Unterricht/Kerncurricula-und-Lehrplaene/Lehrplaene/Berufliche-Schulen/Berufsbezogene-Handreichungen>].

Diese Handreichungen setzen den beruflichen Inhalt eines Lernfeldes in Beziehung zu den beschriebenen drei Ebenen der Fachkompetenz. Hierfür wird in einem ersten Schritt das Lernfeld nach den dort anvisierten beruflichen Kompetenzen und zentralen Inhalten über adäquate berufliche Handlungen in mehrere Sequenzen untergliedert. Die identifizierten Lernhandlungen werden in einem zweiten Schritt in eine sogenannte Curriculare-Matrix („Handlungs-Wissen-Matrix“) überführt. Für jede berufliche Handlung (Teilkompetenz) wird das notwendige Sachwissen anhand des jeweiligen Lernfeldes konkret definiert und das benötigte Prozesswissen festgelegt, welches zur Durchführung der beruflichen Handlung erforderlich ist. Reflexionswissen umfasst ein anwendungs- und umsetzungsunabhängiges Wissen, welches dem zugeordneten Sach- und Prozesswissen übergeordnet ist.¹⁵

Nachfolgend ist die Curriculare-Matrix für das Lernfeld 4 „Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten“ des Rahmenlehrplans für den Ausbildungsberuf Kaufmann und Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen abgebildet.

14 Vgl. Hessisches Kultusministerium (Hrsg.): Handreichung Berufsschule für den Beruf Bankkauffrau/Bankkaufmann, Wiesbaden 2020, S. 5.

15 Vgl. Technische Universität Darmstadt (Hrsg.): Vorlage für ein Good-Practice-Beispiel im Projekt „Handreichungen Hessen“, Darmstadt 2019, S. 2–6.

3.2.4 Beispiele für eine Lernsituation

Curriculare Matrix

Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten (Ausschnitt)

Das Einstiegsszenario dieser Lernsituation beschreibt eine Kundenanfrage eines Familienvaters bei einer Versicherungsagentur bezüglich der Intention, ein Haus zu kaufen

und von der derzeitigen Mietwohnung in dieses zu ziehen. Der Familienvater ist bereits in der Versicherungsagentur Kunde und bittet um umfassende Beratung.

Berufliche Handlung	Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten		
Die Lernenden ...	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren fallbezogene Risiken und Kundenbedarfe im Wohnumfeld der Kundinnen und Kunden.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kundenbedarf ▶ Schutz von Eigentum und Besitz ▶ Aufbau des Grundbuchs ▶ Wohnumfeld: <ul style="list-style-type: none"> • Mietwohnung • Eigentumswohnung • Haus ▶ Allgemeine Hausrat-Versicherungsbedingungen: <ul style="list-style-type: none"> • versicherte Gefahren und Schäden • versicherte Sachen • versicherte Kosten • Ausschlüsse • räumlicher Geltungsbereich ▶ Allgemeine Wohngebäude-Versicherungsbedingungen: <ul style="list-style-type: none"> • versicherte Gefahren und Schäden • versicherte Sachen • versicherte Kosten • Ausschlüsse • räumlicher Geltungsbereich 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einholung der Kundendaten in Bezug auf das Wohnumfeld ▶ Analyse der Kundendaten auf Risikopotenziale vor dem Hintergrund der allgemeinen Versicherungsbedingungen ▶ Ermittlung der Kundenbedarfe 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wahrscheinlichkeitstheorien (z. B. Statistiken zu Naturgefahren, Einbruchstatistiken)
... planen kundenspezifische und nachhaltige Versicherungslösungen.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gebäudemerkmale und Gebäudebauweisen ▶ Wertigkeit der Ausstattung ▶ Risikoerfassung: <ul style="list-style-type: none"> • Differenzierung Versicherungswert und Versicherungssumme • Risiko- und Gefahrenumstände • gleitender Neuwert • Zeitwert • gemeiner Wert ▶ Berechnungsmethoden: <ul style="list-style-type: none"> • Summenermittlungsbogen • pauschale Wertermittlung nach Quadratmeterzahl 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erfassung risikorelevanter Daten ▶ Ermittlung bedarfsgerechter Versicherungssummen und Beiträge ▶ Berechnung der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Verkaufsstrategien (z. B. Cross-Selling)

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zusammensetzung der Versicherungssumme: <ul style="list-style-type: none"> • Tarifzonenermittlung • Grundprämie • zusätzliche Einschlüsse • Zuschläge • Nachlässe • Versicherungssteuer • Gefahrerhöhungen 		
<p>... erläutern im Beratungsgespräch den Kundinnen und Kunden die Spezifika der Versicherungslösungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gesprächstechniken: <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsstruktur • Gesprächsführung • Einwandbehandlung ▶ Zonierungssystem ▶ Wartezeiten und Selbstbeteiligung ▶ Gebäude- und Mobiliarverglasung ▶ Grundprämienermittlung nach Haustyp und Wohnfläche ▶ besonders zu beantragende Sachen ▶ Smart Home ▶ Gefahrerhöhung ▶ Sicherheitsvorschriften ▶ Vermeidung von Rechtsnachteilen ▶ Anspruchsmindernde Konsequenzen aufgrund eines Vertrages ▶ Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls und im Versicherungsfall 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vorbereitung des Beratungsgesprächs und der Verkaufsunterlagen ▶ Durchführung einer Kundenberatung ▶ Erstellung von bedarfsgerechten Angebotserweiterungen 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kommunikationsmodelle
<p>... kontrollieren im Rahmen der Bestandspflege den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen versicherungsrelevanter Aspekte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anlässe von Vertragsänderungen: <ul style="list-style-type: none"> • Wohnungswechsel • Todesfall • Zusammen- und Auseinanderlegung von Haushalten • Außenversicherung • Änderung des Versicherungswertes • Veräußerung eines versicherten Gebäudes (§ 95ff. VVG) • Vererbung eines versicherten Gebäudes (§ 1922 BGB) ▶ Berechnung von Nachbeiträgen ▶ Berechnung von Rückbeiträgen 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anpassung von Verträgen ▶ Optimierung des Versicherungsschutzes ▶ Auflösung von Verträgen 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Customer-Relationship-Managementtheorie

Planungsmatrix für Lernfeld 4 (Ausschnitt)

Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten

Katalog der Teilaufgaben

1. Kundinnen und Kunden beim Haus- und Wohnungswechsel informieren
2. Kundinnen und Kunden über das Grundbuch informieren
3. Kundenrisiken im Wohnumfeld analysieren
4. Versicherungslösungen planen
5. Entscheidung für ein bedarfsgerechtes Angebot
6. Im Beratungsgespräch das Angebot erläutern

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgabe (BA)		
			Lernaktivitäten/ -produkte	Medien/Materialien/ Teilaufgaben (M)	Reflexions-/ Kontrollelemente
1	Kundinnen und Kunden beim Haus- und Wohnungswechsel informieren	<p>Sachwissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Kundenbedarfe bei Schutz von Eigentum und Besitz ▶ Veräußerung eines versicherten Gebäudes (§ 95 ff. VVG) ▶ Todesfall (§ 1922 BGB) ▶ räumlicher Geltungsbereich ▶ Wohnungswechsel ▶ Zusammen- und Auseinanderlegung von Haushalten ▶ Außenversicherung <p>Prozesswissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Einholung der Kundendaten in Bezug auf die Wohnsituation ▶ Analyse der Kundendaten ▶ Aufklärung der Kunden über Kündigungsrechte, gesetzliche Fristen und bedingungsgemäße Regelungen <p>Reflexionswissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Fristenbestimmung 	<p>BA 1: Die gesetzlichen und bedingungsgemäßen Regelungen auf die (sich ändernde) Kundensituation anwenden</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Die Lernenden sammeln Beispiele für Änderungen bei Eigentum und Besitz. ▶ Die Lernenden bearbeiten Aufgaben zu den verschiedenen Anlässen des Eigentumswechsels einer Immobilie und erstellen eigene Fälle. ▶ Rollenspiele simulieren die Beratungssituationen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ M 1: Fälle zum Eigentumswechsel eines Gebäudes ▶ M 2: Fälle zum Wohnungswechsel (z. B. Umzug, studentische Wohnung, Aufgabe gemeinsamer Ehwohnung) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Die Lernenden tauschen erstellte Aufgaben untereinander aus, lösen diese und geben sich gegenseitig Feedback.
2	Kundinnen und Kunden über das Grundbuch informieren	<p>Sachwissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Gliederung des Grundbuchs in Abteilungen ▶ Eintragung der Kreditfinanzierung ins Grundbuch ▶ Realrechte der Bank <p>Prozesswissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Versicherungsbestätigungen erstellen ▶ Kündigungsbearbeitung bei bestehendem Realrecht <p>Reflexionswissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bürgerliches Gesetzbuch ▶ Gerichtsbarkeiten BRD 	<p>BA 2: Beteiligte des Immobilienerwerbs identifizieren, die Bedeutung des Grundbuchs und den Bezug zur Versicherung herstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Übersicht der Beteiligten beim Immobilienverkauf mit deren Beziehungen erstellen ▶ Abteilungen im Grundbuch den Kunden erläutern 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ M 1: Infotexte und BGB zum Immobilienerwerb (Bank, Notar, Amtsgericht/ Grundbuchamt, Versicherung: Realrechtsanmeldung) ▶ M 2: Muster Grundbuch 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Die Lernenden besprechen/diskutieren ihre Lösungen im Plenum und ergänzen diese bei Bedarf.

3	Kundenrisiken im Wohnumfeld analysieren	<p>Sachwissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ versicherte Gefahren, Sachen und Kosten in der Sachversicherung ▶ Ausschlüsse ▶ räumlicher Geltungsbe- reich <p>Prozesswissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Einholung und Analyse der Kundendaten in Bezug auf das Wohnumfeld und die Risikopotenziale <p>Reflexionswissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ subjektive und objektive Risiken 	<p>BA 3: Vorbereitung der Kundenberatung durch Erstellung eines Schaubildes zu den versicherten Gefahren</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> ▶ Schaubild eines Hauses mit Um- gebung mit versi- cherten Gefahren für die Verkaufs- mappe erstellen 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ M 1: Bedingungs- werk einer Ver- sicherung ▶ M 2: Statistiken des Gesamt- verbandes zur Eintrittswahr- scheinlichkeit der Risiken 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Die Lernenden nutzen im simu- lierten Gespräch die selbst er- stellten Unter- lagen und geben sich gegenseitig Feedback.
4	Versicherungslösungen planen	<p>Sachwissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Gebäudemerkmale und Gebäudebauweisen ▶ Wertigkeit der Ausstattung ▶ Methoden der Wertermittlung ▶ Differenzierung Versiche- rungswert und Versiche- rungssumme ▶ Neu-, Zeit-, gemeiner Wert ▶ Bestandteile der Versiche- rungsprämie <p>Prozesswissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ risikorelevante Daten er- fassen ▶ bedarfsgerechte Versiche- rungssumme ermitteln <p>Reflexionswissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Unterversicherung ▶ Wertverluste 	<p>BA 4: Planung der Versicherungslösung durch Anwendung der Summenermittlungsbögen zur Ermittlung der Versicherungs- summe</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wohngebäude- versicherung: Anwendung der Summenermitt- lung an einem Beispielgebäude ▶ Hausratversiche- rung: am eigenen Haushalt Wert- ermittlungsbogen und Unterversi- cherungsverzicht- berechnung (EUR pro qm) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ M 1: Summen- ermittlungsbogen 1914 für Wohn- gebäude ▶ M 2: Wert- ermittlungsbogen Versicherung zu Hausrat ▶ M 3: Bedingungs- werk einer Ver- sicherung 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Die Lernen- den arbeiten in kooperativer Lernform und gleichen ihre Be- rechnungen ab.
5	Entscheidung für ein bedarfsge- rechtes Angebot	<p>Sachwissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Tarifierung Hausrat- und Wohngebäudever- sicherung <p>Prozesswissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Angebote berechnen <p>Reflexionswissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Grundrechenarten ▶ Prozentrechnen ▶ Cross-Selling 	<p>BA 5: Berechnung Angebotsalternativen und Entscheidung wäh- rend des Kundenberatungsgesprächs</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> ▶ Preis der Ver- sicherungslösun- gen mithilfe des Bedingungswerks ermitteln 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ M 1: Muster zur Beitragsberech- nung ▶ M 2: Tarif des Be- dingungswerkes 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Die Lernen- den arbeiten in kooperativer Lernform und gleichen ihre Be- rechnungen ab.

6	Im Beratungsgespräch Angebot erläutern	<p>Sachwissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Gesprächstechniken ▶ Einwandbehandlung <p>Prozesswissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Durchführung einer Kundenberatung ▶ Vorstellung des Angebots ▶ Reaktion auf Erweiterung und Einwände zum Angebot <p>Reflexionswissen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Kommunikationsmodelle 	BA 6: Simulation und Auswertung eines Kundenberatungsgesprächs mit Konzeption einer Einwandbehandlung		
			<ul style="list-style-type: none"> ▶ Die Lernenden beobachten die simulierte Kundenberatung, erfassen Einwände und konzipieren eine Einwandbehandlung. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ M 1: Protokoll oder Mitschnitt der Kundenberatung ▶ M 2: Info Vier-Farben-Modell (Persönlichkeitstyp) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Die Lernenden leiten Verbesserungsvorschläge ab und setzen diese um.

4 Prüfungen

Durch die Prüfungen soll nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) bzw. nach der Handwerksordnung (HwO) festgestellt werden, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat.

§ „In ihr soll der Prüfling nachweisen, dass er die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist. Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.“ (§ 38 BBiG/ § 32 HwO)

Die während der Ausbildung angeeigneten Kompetenzen können dabei nur exemplarisch und nicht in Gänze geprüft werden. Aus diesem Grund ist es wichtig, berufstypische Aufgaben und Probleme für die Prüfung auszuwählen, anhand derer die Kompetenzen in Breite und Tiefe gezeigt und damit Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit getroffen werden können.

Die Prüfungsbestimmungen werden auf Grundlage der BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 158 zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen (Prüfungsanforderungen) erarbeitet. Hierin werden das Ziel der Prüfung, die nachzuweisenden Kompetenzen, die Prüfungsinstrumente sowie der dafür festgelegte Rahmen der Prüfungszeiten konkret beschrieben. Darüber hinaus werden die Gewichtungs- und Bestehensregelungen bestimmt.

Die Ergebnisse dieser Prüfungen sollen den am Ende einer Ausbildung erreichten Leistungsstand dokumentieren und zugleich Auskunft darüber geben, in welchem Maße die Prüfungsteilnehmer/-innen die berufliche Handlungsfähigkeit derzeit aufweisen und auf welche Entwicklungspotenziale diese aktuellen Leistungen zukünftig schließen lassen.

Ein didaktisch und methodisch sinnvoller Weg, die Auszubildenden auf die Prüfung vorzubereiten, ist, sie von Beginn ihrer Ausbildung an mit dem gesamten Spektrum der Anforderungen und Probleme, die der Beruf mit sich bringt, vertraut zu machen und sie zum vollständigen beruflichen Handeln zu befähigen.

Damit wird den Auszubildenden auch ihre eigene Verantwortung für ihr Lernen in Ausbildungsbetrieb und Berufsschule, für ihren Ausbildungserfolg und beruflichen Werdegang deutlich gemacht. Eigenes Engagement in der Ausbildung fördert die berufliche Handlungsfähigkeit der Auszubildenden enorm.

Weitere Informationen:

- BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 120 [<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA120.pdf>]
- Prüferportal [<https://www.prueferportal.org>]
- Berufsbildungsgesetz [https://www.gesetze-im-internet.de/bbig_2005/BBiG.pdf] (§§ 37 bis 50a)]

4.1 Gestreckte Abschlussprüfung (GAP)

Bei dieser Prüfungsart (§ 44 BBiG) findet keine Zwischenprüfung statt, sondern eine Abschlussprüfung, die sich aus zwei bewerteten Teilen zusammensetzt. Teil 1 und 2 werden zeitlich voneinander getrennt geprüft. Beide Prüfungsteile fließen dabei in einem in der Verordnung festgelegten Verhältnis in die Bewertung und das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung ein.

Ziel ist es, die berufliche Handlungsfähigkeit in der Prüfung Teil 1 abschließend festzustellen. Prüfungsgegenstand von Teil 1 sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bis zu diesem Zeitpunkt gemäß dem Ausbildungsrahmenplan zu vermitteln sind. Prüfungsgegenstand von Teil 2 sind die Inhalte des zweiten Ausbildungsabschnitts.

Aufbau

Teil 1 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ soll im vierten Ausbildungshalbjahr stattfinden. Das Ergebnis geht mit einem Anteil in das Gesamtergebnis ein – dieser Anteil ist in der Ausbildungsordnung festgelegt. Der Prüfling wird nach Ablegen von Teil 1 über seine erbrachte Leistung informiert. Dieser Teil der Prüfung kann nicht eigenständig wiederholt werden, da er ein Teil der Gesamtprüfung ist. Ein schlechtes Ergebnis in Teil 1 kann also nicht verbessert werden, sondern muss durch ein entsprechend gutes Ergebnis in Teil 2 ausgeglichen werden, damit die Prüfung insgesamt als „bestanden“ gilt.

Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ erfolgt zum Ende der Ausbildungszeit. Das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung setzt sich aus den Ergebnissen der beiden Teilprüfungen zusammen. Bei Nichtbestehen der Prüfung muss sowohl Teil 1 als auch Teil 2 wiederholt werden. Gleichwohl kann der Prüfling auf Antrag von der Wiederholung einzelner, bereits bestandener Prüfungsabschnitte freigestellt werden.

Zulassung

Für jeden Teil der „Gestreckten Abschlussprüfung“ erfolgt eine gesonderte Entscheidung über die Zulassung – alle Zulassungsvoraussetzungen müssen erfüllt sein und von der zuständigen Stelle geprüft werden.

Die Zulassung zu Teil 1 erfolgt, wenn

- ▶ die vorgeschriebene Ausbildungsdauer zurückgelegt,
- ▶ der Ausbildungsnachweis geführt sowie
- ▶ das Berufsausbildungsverhältnis im Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse eingetragen worden ist.

Für die Zulassung zu Teil 2 der Prüfung ist zusätzlich die Teilnahme an Teil 1 der Prüfung Voraussetzung. Ob dieser Teil erfolgreich abgelegt wurde, ist dabei nicht entscheidend.

In Ausnahmefällen können Teil 1 und Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ auch zeitlich zusammengefasst werden, wenn der Prüfling Teil 1 aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht ablegen konnte. Zeitlich zusammengefasst bedeutet dabei nicht gleichzeitig, sondern in vertretbarer zeitlicher Nähe. In diesem Fall kommt der zuständigen Stelle bei der Beurteilung der Gründe für die Nichtteilnahme ein entsprechendes Ermessen zu. Zu berücksichtigen sind neben gesundheitlichen und terminlichen Gründen auch soziale und entwicklungsbedingte Umstände. Ein Entfallen des ersten Teils kommt nicht in Betracht.

4.2 Prüfungsinstrumente

Prüfungsinstrumente beschreiben das Vorgehen des Prüfens und den Gegenstand der Bewertung in den einzelnen Prüfungsbereichen, die als Strukturelemente zur Gliederung von Prüfungen definiert sind.

Für jeden Prüfungsbereich wird mindestens ein Prüfungsinstrument in der Verordnung festgelegt. Es können auch mehrere Prüfungsinstrumente innerhalb eines Prüfungsbereiches miteinander kombiniert werden. In diesem Fall ist eine Gewichtung der einzelnen Prüfungsinstrumente nur vorzunehmen, wenn für jedes Prüfungsinstrument eigene Anforderungen beschrieben werden. Ist die Gewichtung in der Ausbildungsordnung nicht geregelt, erfolgt diese durch den Prüfungsausschuss.

Das bzw. die gewählte/-n Prüfungsinstrument/-e für einen Prüfungsbereich muss/müssen es ermöglichen, dass die Prüflinge anhand von zusammenhängenden Aufgabenstellungen Leistungen zeigen können, die den Anforderungen entsprechen.

Die Anforderungen aller Prüfungsbereiche und die dafür jeweils vorgesehenen Prüfungsinstrumente und Prüfungszeiten müssen insgesamt für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit, d. h. der beruflichen Kompetenzen, die am Ende der Berufsausbildung zum Handeln als Fachkraft befähigen, in dem jeweiligen Beruf geeignet sein.

Für den Nachweis der Prüfungsanforderungen werden für jedes Prüfungsinstrument Prüfungszeiten festgelegt, die sich an der durchschnittlich erforderlichen Zeitdauer für den Leistungsnachweis durch den Prüfling orientieren.

Wird für den Nachweis der Prüfungsanforderungen ein Variantenmodell verordnet, muss diese Alternative einen gleichwertigen Nachweis und eine gleichwertige Messung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (identische Anforderungen) ermöglichen.

Die Prüfungsinstrumente werden in der Verordnung vorgegeben.

Weitere Informationen:

- Prüferportal [https://www.prueferportal.org/de/prueferportal_67921.php]

Prüfungsinstrumente von Teil 1 und 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“

Die Beschreibungen der Prüfungsinstrumente sind den Anlagen der BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 158 entnommen.

Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben

Die Schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben sind praxisbezogen oder berufstypisch. Bei der Bearbeitung entstehen Ergebnisse wie z. B. Lösungen zu einzelnen Fragen, Geschäftsbriefe, Stücklisten, Schaltpläne, Projektdokumentationen oder Bedienungsanleitungen.

Werden eigene Prüfungsanforderungen formuliert, erhalten die Schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben eine eigene Gewichtung.

Bewertet werden

- ▶ fachliches Wissen,
- ▶ Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge und/oder
- ▶ methodisches Vorgehen und Lösungswege.

Zusätzlich kann auch (z. B. wenn ein Geschäftsbrief zu erstellen ist) die Beachtung formaler Aspekte wie Gliederung, Aufbau und Stil bewertet werden.

Fallbezogenes Fachgespräch

Das Fallbezogene Fachgespräch wird ausgehend von einer vom Prüfling durchgeführten oder vom Prüfungsausschuss vorgegebenen praxisbezogenen Aufgabe geführt. Dabei kann dem Prüfling die Möglichkeit gegeben werden, sich anhand von Unterlagen vorzubereiten und diese während des Gesprächs zu nutzen. Es werden Fachfragen, fachliche Sachverhalte und Vorgehensweisen sowie Probleme und Lösungen erörtert. Es sind eigene Prüfungsanforderungen zu formulieren. Das Fallbezogene Fachgespräch erhält daher eine eigene Gewichtung.

Bewertet werden

- ▶ Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge,
- ▶ methodisches Vorgehen und Lösungswege und/oder
- ▶ kommunikative Fähigkeiten.

Gesprächssimulation

Die Gesprächssimulation ist ein mündliches Rollenspiel. Der Prüfling agiert dabei in seiner künftigen beruflichen Funktion, während in der Regel ein Prüfer/eine Prüferin oder eine dritte Person die Rolle des Gesprächspartners übernimmt. Dies kann z. B. ein inner- oder außerbetrieblicher Kunde, ein Gast, ein Mitarbeiter sein. Dabei kann dem Prüfling die Möglichkeit gegeben werden, sich anhand von Unterlagen vorzubereiten und diese während des Gesprächs zu nutzen. Es sind eigene Prüfungsanforderungen zu formulieren; die Gesprächssimulation erhält daher eine eigene Gewichtung.

Bewertet werden

- ▶ Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge,
- ▶ methodisches Vorgehen und Lösungswege,
- ▶ kommunikative Fähigkeiten sowie
- ▶ Kundenorientierung.

4.3 Prüfungsstruktur

▶ Übersicht über die Prüfungsstruktur von Teil 1 und 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“

Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen		
Teil der Abschlussprüfung	Prüfungsbereiche	Gewichtung
Teil 1	Allgemeine Versicherungswirtschaft	20 %
Teil 2	Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung	30 %
	Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt	20 %
	Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft	20 %
	Wirtschafts- und Sozialkunde	10 %

4.3.1 Teil 1 der „Gestreckten Abschlussprüfung“

Ein Teil der im Prüfungsbereich „Allgemeine Versicherungswirtschaft“ zu prüfenden Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten ist durch die Angabe bestimmter Gebiete eingegrenzt. Hiermit erfolgt eine Festlegung, worin bzw. woran die Qualifikationen nachgewiesen werden sollen.

grenzt. Hiermit erfolgt eine Festlegung, worin bzw. woran die Qualifikationen nachgewiesen werden sollen.

Prüfungsbereich „Allgemeine Versicherungswirtschaft“	
Im Prüfungsbereich „Allgemeine Versicherungswirtschaft“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,	
<ol style="list-style-type: none"> 1. die Bedeutung der Versicherungswirtschaft einzuschätzen und zu beschreiben, 2. geeignete Kommunikationswege bei der Beratung und Betreuung von Kundinnen und Kunden zu nutzen, 3. Kundendaten zu erheben und als Grundlage für die Beratung und Betreuung zu nutzen, 	
<ol style="list-style-type: none"> 4. die rechtlichen Rahmenbedingungen in Beratungsgesprächen sowie während der Vertragsanbahnung und der Vertragslaufzeit einzuhalten, 5. Beratungsanlässe bei Privatkunden zu identifizieren, 6. für die Beratung individuelle Bedarfe zu analysieren und zu erläutern, 	<p>Für den Nachweis der Nummern 4 bis 6 sind folgende Gebiete zugrunde zu legen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum, 2. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung und 3. die Absicherung von Mobilität und Reisen
<ol style="list-style-type: none"> 7. individuelle, bedarfsgerechte Lösungen zu entwickeln, 8. Angebote zu erstellen und 9. ergänzende Serviceleistungen und weitere Schritte zur Vertragsschließung aufzuzeigen. 	<p>Für den Nachweis der Nummer 7 bis 9 ist folgendes Gebiet zugrunde zu legen:</p> <p>die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum</p>
Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	120 Minuten

4.3.2 Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“

Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“	
Im Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,	
1. für die Beratung individuelle Bedarfe zu analysieren und zu erläutern, 2. individuelle, bedarfsgerechte Lösungen zu entwickeln und dabei Anforderungen der Kundin oder des Kunden mit anderen Arbeits- und Geschäftsbereichen abzustimmen, 3. Chancen und Risiken von Finanzanlageformen zu beurteilen, 4. Angebote zu erstellen, 5. ergänzende Serviceleistungen und weitere Schritte zur Vertragsschließung aufzuzeigen, 6. Auswirkungen von Geschäftsfällen auf das Unternehmen, auf betriebliche Kennzahlen sowie auf die Kosten- und Leistungsrechnung darzustellen und	Für den Nachweis von Nummer 1 bis 6 sind folgende Gebiete zugrunde zu legen: 1. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung, 2. die Absicherung von Mobilität und Reisen, 3. die Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege, 4. die Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung und 5. die Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung.
7. Versicherungsfälle zu regulieren.	Für den Nachweis von Nummer 7 ist eines der folgenden Gebiete zugrunde zu legen: 1. die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum, 2. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung, 3. die Absicherung von Mobilität und Reisen, 4. die Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege, 5. die Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung oder 6. die Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung.
Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	150 Minuten

Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Im Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

<ol style="list-style-type: none"> 1. Kundengespräche systematisch und zielorientiert zu führen, 2. die Interessen von Kundinnen und Kunden ganzheitlich zu berücksichtigen, 3. auf Kundenfragen und -einwände einzugehen, 4. analoge oder digitale Medien gesprächsunterstützend einzusetzen und 5. über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe zu erkennen und anzusprechen. 	<p>Für den Nachweis ist eines der folgenden Gebiete zugrunde zu legen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum, 2. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung, 3. die Absicherung von Mobilität und Reisen, 4. die Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege, 5. die Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung, 6. die Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung oder 7. die Absicherung von Nicht-Privatkunden.
<p>Prüfungsinstrument</p>	<p>Prüfungszeit</p>
<p>Gesprächssimulation*</p>	<p>15 Minuten</p>

***Hinweise zur Gesprächssimulation aus der Verordnung (§ 12):**

- ▶ Mit dem Prüfling wird ein Kundengespräch als Gesprächssimulation geführt.
- ▶ Für die Gesprächssimulation stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben aus dem nach Absatz 2 zugrunde gelegten Gebiet zur Auswahl. Der Prüfling hat eine der Aufgaben auszuwählen. Für die Auswahl der Aufgabe und die Vorbereitung auf die Gesprächssimulation stehen ihm insgesamt 15 Minuten zur Verfügung.
- ▶ Die Gesprächssimulation dauert höchstens 15 Minuten.

Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

Im Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. die Bearbeitung einer komplexen berufstypischen Aufgabe prozessorientiert zu planen, durchzuführen und auszuwerten,
2. die Aufgabe nachvollziehbar darzustellen und in den betrieblichen Zusammenhang einzuordnen,
3. unterschiedliche Lösungswege zu entwickeln, eine Auswahl zu treffen, diese zu begründen und dabei insbesondere wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Aspekte zu berücksichtigen,
4. projektorientierte Arbeitsweisen in der Bearbeitung der Aufgabe anzuwenden,
5. Ergebnisse der Aufgabenbearbeitung, insbesondere hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit, zu bewerten und
6. den gewählten Lösungsweg sowie das gesamte Vorgehen während der Aufgabenbearbeitung zu reflektieren.

Für den Nachweis ist die von den Ausbildenden mitgeteilte Wahlqualifikation zugrunde zu legen.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Fallbezogenes Fachgespräch*	20 Minuten

***Hinweise zum Fallbezogenen Fachgespräch aus der Verordnung (§ 13):**

- ▶ Der Prüfling hat zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch zu der nach § 4 Absatz 3 ausgewählten Wahlqualifikation eigenständig im Ausbildungsbetrieb eine praxisbezogene Aufgabe durchzuführen. Die eigenständige Durchführung ist von dem oder der Ausbildenden zu bestätigen.
- ▶ Der Prüfling hat zu der praxisbezogenen Aufgabe einen Report zu erstellen. In dem Report hat er die Aufgabenstellung, die Zielsetzung, die Planung, das Vorgehen und das Ergebnis zu beschreiben und den Prozess zu reflektieren, der zu dem Ergebnis geführt hat. Der Report soll zwei bis vier Seiten umfassen.
- ▶ Der Report sowie die Bestätigung über die eigenständige Durchführung nach Absatz 4 Satz 2 müssen der zuständigen Stelle spätestens am ersten Tag des Teiles 2 der Abschlussprüfung vorliegen.
- ▶ Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung der praxisbezogenen Aufgabe und des Lösungswegs durch den Prüfling eingeleitet. Die Darstellung soll eine Dauer von fünf Minuten nicht übersteigen und kann durch visualisierende Hilfsmittel unterstützt werden.
- ▶ Ausgehend von der durchgeführten praxisbezogenen Aufgabe und dem dazu erstellten Report entwickelt der Prüfungsausschuss für die ausgewählte Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die Erfüllung der in Absatz 1 genannten Anforderungen nachgewiesen werden kann.
- ▶ Die Prüfungszeit für das fallbezogene Fachgespräch beträgt höchstens 20 Minuten einschließlich der einleitenden Darstellung des Prüflings nach Absatz 7.
- ▶ Bewertet wird nur die Leistung, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch erbringt. Nicht bewertet werden die Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe und der Report.

Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Minuten

5 Weiterführende Informationen

5.1 Hinweise und Begriffserläuterungen

Ausbildereignung

Die novellierte Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) vom 21. Januar 2009 [https://www.foraus.de/de/foraus_107741.php] legt die wichtigsten Aufgaben für die Ausbilder und Ausbilderinnen fest: Sie sollen beurteilen können, ob im Betrieb die Voraussetzungen für eine gute Ausbildung erfüllt sind, sie sollen bei der Einstellung von Auszubildenden mitwirken und die Ausbildung im Betrieb vorbereiten. Um die Auszubildenden zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen, sollen sie auf individuelle Anliegen eingehen und mögliche Konflikte frühzeitig lösen. In der neuen Verordnung wurde die Zahl der Handlungsfelder von sieben auf vier komprimiert, wobei die Inhalte weitgehend erhalten bzw. modernisiert und um neue Inhalte ergänzt wurden.

Die vier Handlungsfelder gliedern sich wie folgt:

- ▶ Handlungsfeld Nr. 1 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, Ausbildungsvoraussetzungen zu prüfen und Ausbildung zu planen.
- ▶ Handlungsfeld Nr. 2 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, die Ausbildung unter Berücksichtigung organisatorischer sowie rechtlicher Aspekte vorzubereiten.
- ▶ Handlungsfeld Nr. 3 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, selbstständiges Lernen in berufstypischen Arbeits- und Geschäftsprozessen handlungsorientiert zu fördern.
- ▶ Handlungsfeld Nr. 4 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, die Ausbildung zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen und dem/der Auszubildenden Perspektiven für seine/ihre berufliche Weiterentwicklung aufzuzeigen.

In der AEVO-Prüfung [https://www.foraus.de/de/foraus_109531.php] müssen aus allen Handlungsfeldern praxisbezogene Aufgaben bearbeitet werden. Vorgesehen sind eine dreistündige schriftliche Prüfung mit fallbezogenen Fragestellungen sowie eine praktische Prüfung von ca. 30 Minuten, die aus der Präsentation einer Ausbildungssituation und einem Fachgespräch besteht.

Es bleibt Aufgabe der zuständigen Stelle, darüber zu wachen, dass die persönliche und fachliche Eignung der Ausbilder und Ausbilderinnen, der Auszubildenden sowie des auszubildenden Betriebes vorliegt (§ 32 BBiG und § 23 HwO).

Unter der Verantwortung des Ausbilders oder der Ausbilderin kann bei der Berufsbildung mitwirken, wer selbst nicht Ausbilder oder Ausbilderin ist, aber abweichend von den besonderen Voraussetzungen des § 30 BBiG und § 22b HwO die

für die Vermittlung von Ausbildungsinhalten erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und persönlich geeignet ist (§ 28 Absatz 3 BBiG und § 22 Absatz 3 HwO).

Der Nachweis der berufs- und arbeitspädagogischen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten kann gesondert geregelt werden (§ 30 Absatz 5 BBiG).

Portal für Ausbilder und Ausbilderinnen

Das Internetportal [foraus.de](https://www.foraus.de) des BIBB wendet sich an betriebliche Ausbilder und Ausbilderinnen und dient der Information, Kommunikation, Vernetzung und Weiterbildung. Neben aktuellen Nachrichten rund um die Ausbildungspraxis und das Tätigkeitsfeld des Ausbildungspersonals bietet das Portal vertiefte Informationen, Erklärfilme und Online-seminare zu zentralen Themenfeldern der dualen Berufsausbildung. Das Diskussionsforum [<https://www.foraus.de/forum>] dient dem Erfahrungsaustausch und der Vernetzung mit anderen Ausbildern und Ausbilderinnen, Experten und Expertinnen der Berufsbildung.

Dauer der Berufsausbildung

Beginn und Dauer der Berufsausbildung werden im Berufsausbildungsvertrag angegeben (§ 11 Absatz 1 BBiG). Das Berufsausbildungsverhältnis endet mit Ablauf der Ausbildungsdauer oder bei Bestehen der Abschlussprüfung mit der Bekanntgabe des Ergebnisses durch den Prüfungsausschuss (§ 21 Absatz 1 und 2 BBiG). Das BBiG enthält Regelungen zur Flexibilisierung der Ausbildungszeit, damit individuelle Bedürfnisse der Auszubildenden in der Berufsausbildung berücksichtigt werden können. In der Empfehlung Nr. 129 des BIBB-Hauptausschusses finden sich ergänzende Ausführungen.

Deutscher Qualifikationsrahmen (DQR)

Im Oktober 2006 verständigten sich das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Kultusministerkonferenz (KMK) darauf, gemeinsam einen Deutschen Qualifikationsrahmen¹⁶ (DQR) für lebenslanges Lernen zu entwickeln. Ziel des DQR ist es, das deutsche Qualifikationssystem mit seinen Bildungsbereichen (Allgemeinbildung,

16 Umfangreiche Informationen zum Deutschen Qualifikationsrahmen [<https://www.dqr.de>]

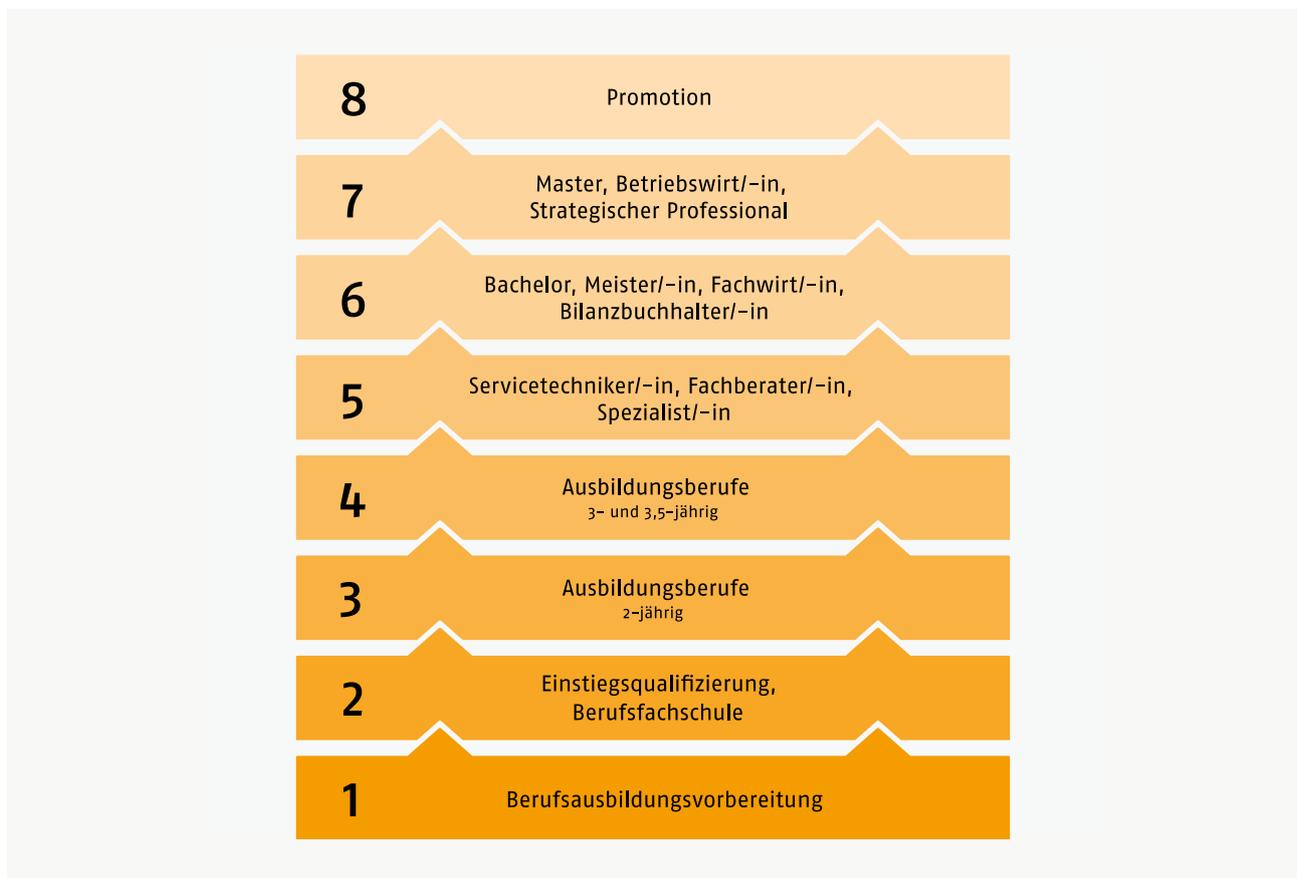


Abbildung 5: Die Niveaus des DQR (Quelle: BIBB)

berufliche Bildung, Hochschulbildung) transparenter zu machen, Verlässlichkeit, Durchlässigkeit und Qualitätssicherung zu unterstützen und die Vergleichbarkeit von Qualifikationen zu erhöhen.

Unter Einbeziehung der relevanten Akteure wurde in den folgenden Jahren der Deutsche Qualifikationsrahmen entwickelt, erprobt, überarbeitet und schließlich im Mai 2013 verabschiedet. Er bildet die Voraussetzung für die Umsetzung des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQR), der die Transparenz und Vergleichbarkeit von Qualifikationen, die Mobilität und das lebenslange Lernen in Europa fördern soll.

Der DQR weist acht Niveaus auf, denen formale Qualifikationen der Allgemeinbildung, der Hochschulbildung und der beruflichen Bildung – jeweils einschließlich der Weiterbildung – zugeordnet werden sollen. Die acht Niveaus werden anhand der Kompetenzkategorien „Fachkompetenz“ und „personale Kompetenz“ beschrieben.

In einem Spitzengespräch am 31. Januar 2012 haben sich Bund, Länder, Sozialpartner und Wirtschaftsorganisationen auf eine gemeinsame Position zur Umsetzung des Deutschen Qualifikationsrahmens geeinigt; demnach werden die zweijährigen Berufe des dualen Systems dem Niveau 3, die dreijährigen und dreieinhalbjährigen Berufe dem Niveau 4 zugeordnet.

Die Zuordnung wird in den Europass-Zeugniserläuterungen [<https://www.bibb.de/de/659.php>] und im Europass [<https://www.europass-info.de>] sowie im Verzeichnis der

anerkannten Ausbildungsberufe ausgewiesen [<https://www.bibb.de/de/65925.php>].

Eignung der Ausbildungsstätte

§ Auszubildende dürfen nur eingestellt und ausgebildet werden, wenn

1. die Ausbildungsstätte nach Art und Einrichtung für die Berufsausbildung geeignet ist und
2. die Zahl der Auszubildenden in einem angemessenen Verhältnis zur Zahl der Ausbildungsplätze oder zur Zahl der beschäftigten Fachkräfte steht, es sei denn, dass anderenfalls die Berufsausbildung nicht gefährdet wird.“ (§ 27 Absatz 1 BBiG und § 21 Absatz 1 HwO)

Die Eignung der Ausbildungsstätte ist in der Regel vorhanden, wenn dort die in der Ausbildungsordnung vorgeschriebenen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in vollem Umfang vermittelt werden können. Betriebe sollten sich vor Ausbildungsbeginn bei den zuständigen Handwerkskammern über Ausbildungsmöglichkeiten erkundigen. Was z. B. ein kleinerer Betrieb nicht abdecken kann, darf auch durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte (z. B. in überbetrieblichen Einrichtungen)

vermittelt werden. Möglich ist auch der Zusammenschluss mehrerer Betriebe im Rahmen einer Verbundausbildung.

Lernmobilität von Auszubildenden – Teilausbildung im Ausland

Eine Chance, den Prozess der internationalen Vernetzung von Branchen und beruflichen Aktivitäten selbst aktiv mitzugestalten, ist im Berufsbildungsgesetz beschrieben:

§ „Teile der Berufsausbildung können im Ausland durchgeführt werden, wenn dies dem Ausbildungsziel dient. Ihre Gesamtdauer soll ein Viertel der in der Ausbildungsordnung festgelegten Ausbildungsdauer nicht überschreiten.“ (§ 2 Absatz 3 BBiG)

In immer mehr Berufen bekommt der Erwerb von internationalen Kompetenzen und Auslandserfahrung eine zunehmend große Bedeutung. Im weltweiten Wettbewerb benötigt die Wirtschaft qualifizierte Fachkräfte, die über internationale Erfahrungen, Fremdsprachenkenntnisse und Schlüsselqualifikationen, z. B. Teamfähigkeit, interkulturelles Verständnis und Belastbarkeit verfügen. Auch die Auszubildenden selbst haben durch Auslandserfahrung und interkulturelle Kompetenzen bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt.

Auslandsaufenthalte in der beruflichen Bildung stellen eine hervorragende Möglichkeit dar, solche Kompetenzen zu erwerben. Sie sind als Bestandteil der Ausbildung nach dem BBiG anerkannt; das Ausbildungsverhältnis mit all seinen Rechten und Pflichten (Ausbildungsvergütung, Versicherungsschutz, Führen des Ausbildungsnachweises etc.) besteht weiter. Der Lernort liegt für diese Zeit im Ausland. Dies wird entweder bereits bei Abschluss des Ausbildungsvertrages berücksichtigt und gemäß § 11 Absatz 1 Nr. 3 BBiG in die Vertragsniederschrift aufgenommen oder im Verlauf der Ausbildung vereinbart und dann im Vertrag entsprechend verändert. Wichtig ist: Mit der ausländischen Partnereinrichtung werden die zu vermittelnden Inhalte vorab verbindlich festgelegt. Diese orientieren sich an den Inhalten der deutschen Ausbildungsordnung.

Solche internationalen Ausbildungsabschnitte werden finanziell und organisatorisch unterstützt. Aufenthalte in Europa unterstützt das Mobilitätsprogramm „Erasmus+“ der Europäischen Union [<https://www.erasmusplus.de>]. Es trägt dazu bei, einen europäischen Bildungsraum und Arbeitsmarkt zu gestalten. Internationale Lernaufenthalte fördert das nationale Programm „AusbildungWeltweit“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung [<https://www.ausbildung-weltweit.de>]. In Deutschland ist die Nationale Agentur beim Bundesinstitut für Berufsbildung (NA beim BIBB) [<https://www.na-bibb.de>] die koordinierende Stelle beider Förderprogramme.

Diese organisierten Lernaufenthalte im Ausland sind in der Gestaltung flexibel und werden dem Bedarf der Organisatoren entsprechend inhaltlich gestaltet. Im Rahmen der Ausbildung können anerkannte Bestandteile der Ausbildung oder sogar gesamte Ausbildungsabschnitte am ausländischen Lernort absolviert werden.

Weitere Informationen:

- [MeinAuslandspraktikum.de](https://www.meinauslandspraktikum.de): Service-Portal für Auszubildende [<https://www.meinauslandspraktikum.de>]
- [Berufsbildung ohne Grenzen](https://www.berufsbildung-ohne-grenzen.de) [<https://www.berufsbildung-ohne-grenzen.de>]

Musterprüfungsordnung für die Durchführung von Abschluss- und Gesellenprüfungen

Die zuständigen Stellen erlassen nach den §§ 47 und 62 des Berufsbildungsgesetzes (BBiG) und §§ 38 und 42 der Handwerksordnung (HwO) entsprechende Prüfungsordnungen. Die Musterprüfungsordnungen sind als Richtschnur dafür gedacht, dass sich diese Prüfungsordnungen in wichtigen Fragen nicht unterscheiden und es dadurch bei gleichen Sachverhalten nicht zu unterschiedlichen Entscheidungen kommt. Eine Verpflichtung zur Übernahme besteht jedoch nicht.

Weitere Informationen:

- Musterprüfungsordnung für die Durchführung von Abschluss- und Umschulungsprüfungen (Empfehlung Nr. 120 des Hauptausschusses des BIBB)
- Musterprüfungsordnung für die Durchführung von Gesellen- und Umschulungsprüfungen (Empfehlung Nr. 121 des Hauptausschusses des BIBB)

Überbetriebliche Ausbildung und Ausbildungsverbünde

Sind Ausbildungsbetriebe in ihrer Ausrichtung zu spezialisiert oder zu klein, um alle Ausbildungsinhalte abdecken zu können sowie die sachlichen und personellen Ausbildungsvoraussetzungen sicherzustellen, gibt es Möglichkeiten, diese durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb des Ausbildungsbetriebes auszugleichen.

§ „Eine Ausbildungsstätte, in der die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nicht im vollen Umfang vermittelt werden können, gilt als geeignet, wenn diese durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte vermittelt werden.“ (§ 27 Absatz 2 BBiG, § 21 Absatz 2 HwO)

Hierzu gehören folgende Ausbildungsmaßnahmen:

Überbetriebliche Unterweisung im Handwerk

Die überbetriebliche Unterweisung (ÜLU, ÜBA) ist ein wichtiger Baustein im dualen System der Berufsbildung in Deutschland. Sie sichert die gleichmäßig hohe Qualität der Ausbildung jedes Berufes im Handwerk, unabhängig von der Ausbildungsleistungsfähigkeit des einzelnen Handwerksbetriebes.

Inhalte und Dauer der überbetrieblichen Unterweisung werden gemeinsam von den Bundesfachverbänden und dem Heinz-Piast-Institut für Handwerkstechnik (HPI) [<https://hpi-hannover.de/gewerbefoerderung/unterweisungsplaene.php>] der Leibniz-Universität Hannover festgelegt.

Die Anerkennung erfolgt über das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie bzw. über die zuständigen Landesministerien.

Die überbetrieblichen Ausbildungszeiten sind Teile der betrieblichen Ausbildungszeit.

Die Ausbildung in überbetrieblichen Ausbildungsstätten [<https://www.bibb.de/de/741.php>] umfasst:

- ▶ Anpassung an technische Entwicklungen und vergleichende Arbeitstechniken;
- ▶ Vermittlung und Vertiefung von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten in einer planmäßig und systematisch aufgebauten Art und Weise;
- ▶ Vermittlung und Vertiefung von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten, die vom Ausbildungsbetrieb nur in einem eingeschränkten Umfang abgedeckt werden.

Ausbildungsverbund

§ „Zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen der Ausbildenden können mehrere natürliche oder juristische Personen in einem Ausbildungsverbund zusammenwirken, soweit die Verantwortlichkeit für die einzelnen Ausbildungsabschnitte sowie für die Ausbildungszeit insgesamt sichergestellt ist (Verbundausbildung).“ (§ 10 Absatz 5 BBiG)

Ein Ausbildungsverbund liegt vor, wenn verschiedene Betriebe sich zusammenschließen, um die Berufsausbildung gemeinsam zu planen und arbeitsteilig durchzuführen. Die Auszubildenden absolvieren dann bestimmte Teile ihrer Ausbildung nicht im Ausbildungsbetrieb, sondern in einem oder mehreren Partnerbetrieben.

In der Praxis haben sich vier Varianten von Ausbildungsverbänden, auch in Mischformen, herausgebildet:

- ▶ Leitbetrieb mit Partnerbetrieben;
- ▶ Konsortium von Ausbildungsbetrieben;
- ▶ betrieblicher Ausbildungsverein;
- ▶ betriebliche Auftragsausbildung.

Folgende rechtliche Bedingungen sind bei einem Ausbildungsverbund zu beachten:

- ▶ Der Ausbildungsbetrieb, in dessen Verantwortung die Ausbildung durchgeführt wird, muss den überwiegenden Teil des Ausbildungsberufsbildes abdecken.
- ▶ Der/die Ausbildende kann Bestimmungen zur Übernahme von Teilen der Ausbildung nur dann abschließen, wenn er/sie gewährleistet, dass die Qualität der Ausbildung in der anderen Ausbildungsstätte ebenfalls gesichert ist.
- ▶ Der Ausbildungsbetrieb muss auf die Bestellung des Ausbilders/der Ausbilderin Einfluss nehmen können.
- ▶ Der/die Ausbildende muss über den Verlauf der Ausbildung informiert werden und gegenüber dem Ausbilder/der Ausbilderin eine Weisungsbefugnis haben.
- ▶ Der Berufsausbildungsvertrag darf keine Beschränkungen der gesetzlichen Rechte und Pflichten von Ausbildenden und Auszubildenden enthalten. Die Vereinbarungen der Partnerbetriebe betreffen nur deren Verhältnis untereinander.
- ▶ Im betrieblichen Ausbildungsplan muss grundsätzlich angegeben werden, welche Ausbildungsinhalte zu welchem Zeitpunkt in welcher Ausbildungsstätte (Verbundbetrieb) vermittelt werden.

Weitere Informationen:

- Ausbildungsstrukturprogramm Jobstarter plus [<https://www.jobstarter.de>]
- BMBF-Broschüre „Verbundausbildung – vier Modelle für die Zukunft“

Zeugnisse

Prüfungszeugnis

Die Musterprüfungsordnung schreibt in § 27 zum Prüfungszeugnis: „Über die Prüfung erhält der Prüfling von der für die Prüfungsabnahme zuständigen Stelle ein Zeugnis (§ 37 Absatz 2 BBiG; § 31 Absatz 2 HwO). Der von der zuständigen Stelle vorgeschriebene Vordruck ist zu verwenden.“

Danach muss das Prüfungszeugnis Folgendes enthalten:

- ▶ die Bezeichnung „Prüfungszeugnis nach § 37 Absatz 2 BBiG“ oder „Prüfungszeugnis nach § 62 Absatz 3 BBiG in Verbindung mit § 37 Absatz 2 BBiG“,
- ▶ die Personalien des Prüflings (Name, Vorname, Geburtsdatum),
- ▶ die Bezeichnung des Ausbildungsberufs,
- ▶ die Ergebnisse (Punkte) der Prüfungsbereiche und das Gesamtergebnis (Note),
- ▶ das Datum des Bestehens der Prüfung,
- ▶ die Namenswiedergaben (Faksimile) oder Unterschriften des Vorsitzes des Prüfungsausschusses und der beauftragten Person der für die Prüfungsabnahme zuständigen Körperschaft mit Siegel.

§ „Dem Zeugnis ist auf Antrag des Auszubildenden eine englischsprachige und eine französischsprachige Übersetzung beizufügen. Auf Antrag des Auszubildenden ist das Ergebnis berufsschulischer Leistungsfeststellungen auf dem Zeugnis auszuweisen. Der Auszubildende hat den Nachweis der berufsschulischen Leistungsfeststellung dem Antrag beizufügen.“ (§ 37 Absatz 3 BBiG)

Zeugnis der Berufsschule

In diesem Zeugnis sind die Leistungen, die die Auszubildenden in der Berufsschule erbracht haben, dokumentiert.

Ausbildungszeugnis

Ein Ausbildungszeugnis enthält alle Angaben, die für die Beurteilung eines/einer Auszubildenden von Bedeutung sind. Gemäß § 16 BBiG ist ein schriftliches Ausbildungszeugnis bei Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses, am Ende der regulären Ausbildung, durch Kündigung oder aus sonstigen Gründen auszustellen. Das Zeugnis muss Angaben über Art, Dauer und Ziel der Berufsausbildung sowie über die erworbenen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Auszubildenden enthalten. Auf Verlangen Auszubildender sind zudem auch Angaben über deren Verhalten und Leistung aufzunehmen. Diese sind vollständig und wahr zu formulieren. Da ein Ausbildungszeugnis Auszubildende auf ihrem weiteren beruflichen Lebensweg begleiten wird, ist es darüber hinaus auch wohlwollend zu formulieren. Es soll zukünftigen Arbeitgebern ein klares Bild über die Person vermitteln. Unterschieden wird zwischen einem einfachen und einem qualifizierten Zeugnis.

Einfaches Zeugnis

Das einfache Zeugnis enthält Angaben über Art, Dauer und Ziel der Berufsausbildung. Mit der Art der Ausbildung ist im vorliegenden Fall eine Ausbildung im dualen System gemeint. Bezogen auf die Dauer der Ausbildung sind Beginn und Ende der Ausbildungszeit, ggf. auch Verkürzungen zu nennen. Als Ausbildungsziel sind die Berufsbezeichnung entsprechend der Ausbildungsverordnung sowie die erworbenen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten anzugeben. Außerdem sollten eventuelle Schwerpunkte, Fachrichtungen oder Zusatzqualifikationen belegt werden. Bei vorzeitiger Beendigung einer Ausbildung darf der Grund dafür nur mit Zustimmung der Auszubildenden aufgeführt werden.

Qualifiziertes Zeugnis

Das qualifizierte Zeugnis ist auf Verlangen der Auszubildenden auszustellen und enthält, über die Angaben des einfachen Zeugnisses hinausgehend, weitere Angaben zum Verhalten wie Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit oder Pünktlichkeit, zu Leistungen wie Ausdauer, Fleiß oder sozialem Verhalten sowie zu besonderen fachlichen Fähigkeiten.

5.2 Abkürzungsverzeichnis

AltZertG	Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz
AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
baAV	betriebliche Altersvorsorge
BBiG	Berufsbildungsgesetz
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BKV	Betriebliche Krankenversicherung
DQR	Deutscher Qualifikationsrahmen
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
DVA	Deutsche Versicherungsakademie
EMR	Erwerbsminderungsrente
ESG	Environment Social Governance
ETFs	Exchange Traded Funds
GRV	Gesetzliche Rentenversicherung
GwG	Geldwäschegesetz
HGB	Handelsgesetzbuch
IDD	Insurance Distribution Directive
KfzPflVV	Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung
KV	Gesetzliche Krankenversicherung
LV	Lebensversicherung
MaAnzV	Mitarbeiteranzeigeverordnung
OGAW	Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren
OIV	Offene Investmentvermögen
pAV	private Altersvorsorge
PflVG	Pflichtversicherungsgesetz
PKV	Private Krankenversicherung
PPV	Private Pflegepflichtversicherung
SGB	Sozialgesetzbuch
SGGs	Sustainable Development Goals
UWG	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
VAG	Versicherungsaufsichtsgesetz
VersVermV	Versicherungsvermittlungsverordnung
VN	Versicherungsnehmer
VVG	Versicherungsvertragsgesetz

5.3 Links

Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen

Auf einen Blick	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/oli7841
Ausbildungsordnung	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/regulation/Kaufm_f_Versicherungen_bgb1122s0291_80685.pdf
Rahmenlehrplan (KMK)	https://www.kmk.org/themen/berufliche-schulen/duale-berufsausbildung/downloadbereich-rahmenlehrplaene
Zeugniserläuterung	
deutsch	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/certificate_supplement/de/kaufmann_versicherung2022_d.pdf
englisch	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/certificate_supplement/en/kaufmann_versicherung2022_e.pdf
französisch	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/certificate_supplement/fr/kaufmann_versicherung2022_f.pdf

Berufsübergreifende Informationen

Allianz für Aus- und Weiterbildung (BMWK)	https://www.aus-und-weiterbildungsallianz.de
Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO)	https://www.foraus.de/de/themen/foraus_107741.php
Ausbildungsvertragsmuster	https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA115.pdf
Auslandspraktikum in der Ausbildung	https://www.meinauslandspraktikum.de
Berufe TV (Bundesagentur für Arbeit)	https://www.berufe.tv
Berufliche Bildung	https://www.bmbf.de/bmbf/de/bildung/berufliche-bildung/berufliche-bildung_node
Berufsbildungsgesetz (BBiG)	https://www.gesetze-im-internet.de/bbig_2005/BBiG.pdf
Bundesagentur für Arbeit „Berufenet“	https://berufenet.arbeitsagentur.de
Den digitalen Wandel gestalten	https://www.bmwk.de/Redaktion/DE/Dossier/digitalisierung
Deutscher Qualifikationsrahmen (DQR)	https://www.dqr.de
Digitaler Wandel und Ausbildung	https://www.jobstarter.de/arbeitshilfe-digitaler-wandel
Digitalisierung der Arbeitswelt (BIBB)	https://www.berufsbildungvierpunktnull.de
Digitalisierung der Arbeits- und Berufswelt	https://www.foraus.de/de/foraus_107718.php

Empfehlungen des Hauptausschusses des BIBB	https://www.bibb.de/de/11703.php
Erfolgsmodell Duale Ausbildung	https://www.bmwk.de/Redaktion/DE/Dossier/ausbildung-und-beruf.html
Erklärfilme zur Berufsausbildung 4.0	https://www.foraus.de/de/foraus_107669.php
Europass Zeugniserläuterungen	https://www.europass-info.de/dokumente/europass-zeugniserlaeuterungen
Forum für AusbilderInnen	https://www.foraus.de
Handwerksordnung (HwO)	http://www.gesetze-im-internet.de/hwo
„Ich mach's“ – Kurzfilme zu Ausbildungsberufen von BR alpha	https://www.br.de/fernsehen/ard-alpha/sendungen/ich-machs/index.html
Klimaschutzplan 2050	https://www.ifok.de/blog/klimaschutzplan-2050/
Kooperation der Lernorte (BWP 4/2020)	https://www.bwp-zeitschrift.de/de/bwp.php/de/bwp/show/16766
Lernortkooperation in der beruflichen Bildung	https://www.foraus.de/de/foraus_107679.php
Plattform Industrie 4.0 (BMWK und BMBF)	https://www.plattform-i40.de
Prüferportal	https://www.prueferportal.org
Qualifizierung digital (BMBF)	https://www.qualifizierungdigital.de
Standardberufsbildpositionen (modernisiert 2020)	https://www.bibb.de/de/134898.php
Stark für Ausbildung – Gute Ausbildung gibt Chancen (DIHK und ZWH)	https://www.stark-fuer-ausbildung.de
WorldSkills Germany	https://www.worldskillsgermany.com/de

Publikationen

BMBF (Suche mittels Eingabe des Titels):

- ▶ Ausbilden für die Wirtschaft 4.0
- ▶ Ausbildung und Beruf – Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung
- ▶ Ausbildung im digitalen Wandel
- ▶ AusbildungWeltweit fördert dein Auslandspraktikum
- ▶ Berufsausbildung in Teilzeit
- ▶ Berufsbildungsforschung (Reihe)
- ▶ Bildung vernetzt. Integration gestärkt.
- ▶ Die überbetriebliche Ausbildung digital voranbringen
- ▶ eQualification 2021

https://www.bmbf.de/SiteGlobals/Forms/bmbf/suche/publikationen/suche_formular.html?nn=49194&cl2LanguageEnts_Sprache=deutsch

- ▶ Gemeinsam mit Partnern ausbilden – Verbundausbildung
- ▶ Nachhaltigkeit im Berufsalltag
- ▶ Nachhaltigkeit im Handel(n)
- ▶ Überbetriebliche Berufsbildungsstätten
- ▶ Von der beruflichen Schule in die Welt

BIBB

Ausbildungsordnungen und wie sie entstehen

<https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/8269>

Berufsbildung für nachhaltige Entwicklung, Die Modellversuche 2015–2019 auf dem Weg vom Projekt zur Struktur

<https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/16974>

Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis (BWP)

<https://www.bwp-zeitschrift.de>

Die modernisierten Standardberufsbildpositionen anerkannter Ausbildungsberufe

<https://www.bibb.de/dienst/veroeffentlichungen/de/publication/show/17281>

Digitale Medien in der betrieblichen Berufsbildung

<https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/9412>

Förderung nachhaltigkeitsbezogener Kompetenzentwicklung

<https://www.bibb.de/dienst/veroeffentlichungen/de/publication/show/17097>

Gestaltung nachhaltiger Lernorte

<https://www.bibb.de/dienst/veroeffentlichungen/de/publication/show/16691>

Kosten und Nutzen der betrieblichen Berufsausbildung

<https://www.bibb.de/datenreport/de/2019/101371.php>

Lernortkooperation in der beruflichen Bildung

https://www.foraus.de/dokumente/pdf/Lernortkooperation_WEB.pdf

Prüfungen in der dualen Berufsausbildung

<https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/id/8276>

BWV

KVF-Guide

<https://kvf-guide.bwv.de/>

Kompetenzlabor – Welche Kompetenzen benötigt die Versicherungswirtschaft künftig?

https://bwv.hcteam.de/media/pdf/ef/48/79/BWV-Bildungsverband_Studie_Kompetenzlabor.pdf

Leitfaden Ausbilden in Vertriebseinheiten

https://bwv.hcteam.de/media/pdf/20/37/1a/BWV_Ausbilden_in_Vertriebseinheiten_2014_13a_.pdf

5.4 Adressen

Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)

Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn
Tel.: 0228 | 107 0
<https://www.bibb.de>



Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)

Heinemannstraße 2 und 6
53175 Bonn
Tel.: 0228 | 99 57 0
<https://www.bmbf.de>



Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK)

Scharnhorststraße 34–37
10115 Berlin
Tel.: 030 | 18 615 0
<https://www.bmwk.de>



Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland (KMK)

Taubenstraße 10
10117 Berlin
Tel.: 030 | 25 418 0
<https://www.kmk.org>



Kuratorium der Deutschen Wirtschaft für Berufsbildung e. V. (KWB)

Simrockstraße 13
53113 Bonn
Tel.: 0228 | 91 523 0
<https://www.kwb-berufsbildung.de>



Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB)

Henriette-Herz-Platz
10178 Berlin
Tel.: 030 | 240 60 0
<https://www.dgb.de>



ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft

Paul-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin
Tel.: 049 | 69 56 0
<https://www.verdi.de>



Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (BWV)

Arabellastraße 29
81925 München
Tel.: 089 | 92 20 01 830
<https://www.bwv.de>



Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ausbildungsstruktur Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen	7
Abbildung 2: Modell der vollständigen Handlung	54
Abbildung 3: Übersicht Betrieb – Berufsschule	64
Abbildung 4: Plan – Feld – Situation	65
Abbildung 5: Die Niveaus des DQR	92



Umsetzungshilfen aus der Reihe „AUSBILDUNG GESTALTEN“ unterstützen Ausbilderinnen und Ausbilder, Berufsschullehrerinnen und Berufsschullehrer, Prüferinnen und Prüfer sowie Auszubildende bei einer effizienten und praxisorientierten Planung und Durchführung der Berufsausbildung und der Prüfungen. Die Reihe wird vom Bundesinstitut für Berufsbildung herausgegeben. Die Inhalte werden gemeinsam mit Expertinnen und Experten aus der Ausbildungspraxis erarbeitet.



Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

Telefon (0228) 107-0

Internet: www.bibb.de

E-Mail: ausbildung-gestalten@bibb.de



ISBN 978-3-8474-2901-2



Verlag Barbara Budrich